

**Независимая оценка  
качества деятельности  
образовательных организаций.  
Методические рекомендации.**

**Независимая оценка качества деятельности образовательных организаций. Методические рекомендации. /Составитель О.А. Лепнева, Великий Новгород, НИРО, 2015. -14 с.**

**Введение.**

Независимая оценка качества образования - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ и предоставлении участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации, улучшение их информированности о качестве работы образовательных организаций.

Основой формирования независимой оценки качества образования является привлечение к участию в ней общественных и общественно-профессиональных организаций, негосударственных, автономных некоммерческих организаций, отдельных физических лиц в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества образования. Следствием независимой оценки являются мероприятия по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

В течение 2015 года появилось много документов, как нормативного, так и рекомендательного характера, посвященных независимой оценке качества образования. Отдельные регионы (Пермский край, Омская область) выступили в роли Федеральных экспериментальных площадок по отработке моделей независимой оценки качества. В то же время, анализ показал, что недостаточно внимания уделяется формированию независимой оценки качества деятельности образовательных организаций на муниципальном уровне.

Цель данных рекомендаций – систематизация информации и представление примерной модели независимой оценки качества деятельности образовательных организаций на муниципальном уровне.

Анализ нормативной правовой базы субъектов Российской Федерации в части регламентации процедур независимой оценки позволяет говорить, что сейчас идет этап формирования правовой базы для реализации независимой оценки. Во многих субъектах Российской Федерации приняты нормативно-правовые акты, закрепляющие создание системы независимой оценки в регионе, на муниципальном уровне; определены уполномоченные органы, отвечающие за реализацию независимой оценки; утверждены соответствующие планы мероприятий; наделены полномочиями имеющиеся

общественные советы или созданы в целях реализации независимой оценки новые; отчасти - разработаны методические рекомендации по проведению независимой оценки. Поэтому данные рекомендации не претендуют на завершенность, а предлагают модель и механизм формирования независимой оценки качества деятельности образовательных организаций на муниципальном уровне.

## **1. Нормативные правовые основания организации независимой оценки качества образования образовательных организаций.**

Нормативными правовыми основаниями организации независимой оценки качества образования образовательных организаций являются:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», - Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (статья 95 "Независимая оценка качества образования");

- постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги";

- постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. N 662 "Об осуществлении мониторинга системы образования";

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы;

- Государственная программа Российской Федерации "Развитие образования" на 2013 - 2020 годы, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 792-р;

- приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. N 462 "Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации" (далее - Порядок);

- приказ Минобрнауки России от 13 августа 2013 г. N 951 "О создании рабочей группы по реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р".

приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N 1547. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

В качестве инструктивно-методической базы в части подготовки информации о результатах работы образовательной организации рекомендуется использовать:

- письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. N 13-312 "О подготовке публичных докладов",

- методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций", утв. Минобрнауки России 14.10.2013;

- методические рекомендации Минобрнауки России по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 01.04.2015 г. (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим государственное управление в сфере образования, от 03.04. 2015 г. № АП-512/02).

## **2. Основные понятия и подходы.**

Для организации независимой оценки качества образования образовательных организаций (далее - НОКОД) и использования информации о результатах необходимо ориентироваться в базовых понятиях и подходах. Представим их кратко.

Под **качеством образования** понимается комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающихся, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том

числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.[6]

Программно – целевой подход в управлении образованием России делает акцент на управление по результатам. Именно поэтому необходимо непрерывное согласование понимания качества результатов общественностью как субъекта независимой оценки и органов управления образованием, образовательных организаций.

На сегодняшний день в федеральных государственных образовательных стандартах основного общего и среднего профессионального образования заданы требования к образовательным результатам как личностным характеристикам обучающихся. Соответственно, информация о динамике образовательных результатов, качестве подготовки обучающихся должна быть представлена в соответствующих документах как основа для оценки качества образовательных услуг.

Напомним, что образование понимается как «единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов».

В системе дополнительного образования детей государственные стандарты отсутствуют, соответственно, в числе результатов - потребности «физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность», то есть обучающиеся и их родители как физические лица различные юридические лица –организации, учреждения промышленности, бизнеса, социальной сферы и другие. Также, в Концепции развития дополнительного образования указано, что результаты дополнительного образования сопряжены с результатами общего в части формирования личностных, метапредметных, предметных результатов. Кроме того, предъявлены федеральные государственные требования к результатам дополнительных предпрофессиональных программ в области физкультуры и спорта, в области культуры и искусства.

**Оценка качества образования** подразумевает оценку образовательных организаций, муниципальных образовательных систем, образовательных программ, индивидуальных образовательных достижений и деятельности педагогических работников с учётом таких компонентов качества как условия, процессы и результаты [6,7].

**Независимая оценка качества образования** направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ.

**Критерии и показатели независимой оценки** качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций [7].

При формировании критериев, показателей, сроков реализации, определения выборки организаций, осуществляющих образовательную деятельность, или реализуемых ими образовательных программ необходимо учитывать специфику факторов, влияющих на качество предоставления образовательных услуг (территориальное расположение, направленность образовательных программ, особенности контингента обучающихся и другие).

### **Используется для управленческих решений.**

Поступившая соответственно в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества образования подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию образовательной деятельности.

Органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

### **3. Модель независимой оценки качества образования образовательных организаций.**

Предлагается следующая модель НОКОД на муниципальном уровне. Цель независимой оценки качества образования – повышение качества образования через получение, анализ и распространение информации об

удовлетворенности потребителями качеством образовательной деятельности образовательных организаций.

Функции независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

- определение соответствия предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;
- ориентирование потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений, мер повышения качества образовательных услуг, разработки программ;
- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

**Периодичность.** Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

#### **Механизм проведения независимой оценки.**

Рекомендуется следующая этапность.

1 этап. Полномочия по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории муниципального образования.

Полномочиями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций обладает общественный совет по проведению независимой оценки качества образования.

В случае, если общественный совет по вопросам образования уже действует, комитет образования муниципального района вносит дополнения в Положение об общественном совете, связанные с его функциями по независимой оценке качества. Опыт других регионов показывает, что действующим общественным советом в рамках своей структуры может быть сформирована комиссия по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций

Второй вариант - комитет образования муниципального района формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории муниципального образования, утвердив положение о нем.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. По количеству число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций.

Рекомендуется включать в общественный совет (комиссию) по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территориях муниципальных образований, лиц:

- проявляющих активную позицию в развитии системы образования муниципального района,
- имеющих представление о составляющих качества образования и современных требованиях к нему и образовательных потребностях местного сообщества;
- обладающих логическим мышлением, опытом анализа, обобщения, критического осмысления информации о качестве образования;
- навыками работы с информационными ресурсами, в том числе Интернет для знакомства с результатами национальных, международных исследований по оценке качества образования;
- способных формулировать оценочные выводы и вносить предложения об улучшении деятельности образовательных организаций.

Информация о деятельности общественного совета размещается органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в сети "Интернет".

Для принятия обоснованного решения необходимо оценить готовность действующего общественного совета на предмет реализации функций по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций. В числе таких функций:



- определить периодичность и перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых будет проводиться независимая оценка;
- сформировать предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществит сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций (далее - оператор),
- принять участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов муниципального контрактов, заключаемых в сфере образования;
- дополнить, при необходимости, критерии и показатели оценки качества образовательной деятельности организаций;
- провести независимую оценку качества образовательной деятельности организаций с учетом информации, представленной оператором;
- представить в органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, а также предложения об улучшении их деятельности.

Далее разрабатывается Положение по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории муниципального образования.

**2 этап. Компетентность общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории муниципального образования.**

Для повышения качества деятельности совета в реализации новых функций силами специалистов органов местного самоуправления, в том числе Комитета образования муниципального района, силами приглашенных специалистов рекомендуется проведение установочного семинара по формированию согласованного понимания качества образовательной деятельности организаций и методов организации независимой оценки.

Рекомендуем примерное содержание:

- Актуальность оценки качества образования, компоненты качества образования.
- Значение независимой оценки качества образования
- Методы независимой оценки и методики сбора информации для оценки.

Результатом 2 этапа может быть позитивная динамика компетенций членов общественного совета в анализе материалов и оценке их качества.

### **3 этап. Критерии и показатели независимой оценки.**

В таблице представлены критерии и показатели независимой оценки, обозначенные как обязательные. Вместе с тем, совет полномочен вносить при необходимости дополнительные критерии и показатели.

	<b>Критерий</b>	<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>
1.	Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;	1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	В баллах – от 1 до 10
		1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	В баллах – от 1 до 10
		1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.	В баллах – от 1 до 10
		1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).	В баллах – от 1 до 10
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.	В баллах – от 1 до 10
		2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	В баллах – от 1 до 10
		2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	В баллах – от 1 до 10
		2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	В баллах – от 1 до 10
		2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.	В баллах – от 1 до 10
		2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.	В баллах – от 1 до 10
		2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	В баллах – от 1 до 10
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников;	3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных	В процентах – доля от общего числа

		услуг	опрошенных
		3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	
		<b>Рекомендуется показатель:</b> <b>3.4. Доля получателей образовательных услуг (родителей обучающихся), удовлетворенных отношением педагогов к обучающемуся, от общего числа опрошенных родителей.</b>	
4.	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	В процентах – доля от общего числа опрошенных
		4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	
		4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	
		<b>Рекомендуется показатель:</b> <b>4.4. Доля получателей образовательных услуг (родителей обучающихся), удовлетворенных образовательными результатами (динамикой личностного развития обучающегося) от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</b>	

#### **4 этап. Выбор оператора и формирование технического задания на проведение независимой оценки.**

В качестве оператора, ответственного за проведение НОКОД, могут привлекаться различные организации, такие как:

- организации, подведомственные органу управления образованием и осуществляющие функции по оценке качества образования в субъекте Российской Федерации (муниципалитете). Например, центры оценки качества образования и/или подведомственные региональным органам управления образованием организации дополнительного профессионального образования, осуществляющие, кроме прочего, функции по проведению процедур независимой оценки качества образования (далее - организации ОКО, организации-операторы). В Новгородской области организацией – оператором является Новгородский институт развития образования (НИРО).

- некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации;
- коммерческие организации, имеющие опыт в проведении процедур НОКЩ;
- иные организации, обладающие необходимым кадровым потенциалом и опытом работы в сфере оценки качества образования.

При проведении независимой оценки качества образования привлечение организаций на роль организации-оператора может быть осуществлено на конкурсной основе или в форме муниципального задания. Финансовое обеспечение деятельности организаций-операторов осуществляется со стороны заказчика. Виды работ, услуг, которые могут входить в техническое задание для организаций-операторов:

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОКОД, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК ОД;
- распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки;
- иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Новгородским институтом развития образования предлагается следующий подход к проведению НОКОД. В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включает в себя совокупность методов социально - педагогического исследования и пакет инструментов, которые позволят получить информацию комплексно, а именно:

- Метод исследования - социально – педагогический опрос (анкеты разных видов для образовательных организации общего, дошкольного, дополнительного образования и сводные таблицы для обработки данных) – родителей (законных представителей) обучающихся - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве деятельности образовательной организации как качестве результатов, образовательного процесса и условий его организации.

- Метод исследования – контрольная закупка -эксперимент в условиях искусственно созданной квази - реальной ситуации для изучения поведения сотрудников.
- Метод исследования – наблюдение в здании и на территории образовательной организации в процессе образовательного события.
- Метод исследования – контент - анализ (сайта, информации в здании образовательной организации).

#### **5 этап. Рассмотрение информации общественным советом и оценивание.**

Для корректного оценивания рекомендуется использовать аналитические материалы международных, национальных, межрегиональных исследований качества образования:

- Международные исследования качества образования <http://www.centeroko>
- Национальные исследования качества образования <http://www.eduniko.ru>

#### **6. Представление информации.**

Комитет образования муниципального района/городского округа размещает в сети "Интернет" информацию о порядке проведения и результатах независимой оценки качества образования и направляют ее при необходимости соответственно в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления.

На основе результатов независимой оценки качества образования могут формироваться рейтинги организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и (или) реализуемых ими образовательных программ. Например: ТОП лучших организаций муниципального района.

Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Подробная информация об осуществляемых процедурах НОК ОД должна размещаться в открытом доступе и содержать:

- описание методов и индикаторов, используемых при формировании оценки качества деятельности образовательных организаций;
- сведения о баллах для каждого отдельного индикатора, используемых для расчета итогового/комплексного индикатора;

- анализ и интерпретацию полученных в ходе оценочных процедур результатов.

Все информационные источники, используемые для построения Форм, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и/или проверки представляемых данных (данные ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

Формы, представленные в открытом доступе, должны содержать механизмы обратной связи, по которым отдельные пользователи или образовательные организации, включенные в Формы, могут получить разъяснения о методологии, направить свои комментарии.

#### **4. Проблемы и перспективы формирования системы независимой оценки.**

Анализ опыта других регионов показывает, что в числе проблем формирования системы независимой оценки.

- Изменение порядка формирования состава Общественных советов и повышении их активности;
- Уточнение критериев и показателей, их конкретизация относительно отдельных групп образовательных организаций;
- Разработка и утверждение порядка, определение прав и ответственности ОО и экспертов при проведении независимой оценки;
- Отсутствие квалифицированных экспертов, системы их подготовки.

Вместе с тем, необходимо эту деятельность совершенствовать как значимое условие повышения качества образования Новгородской области.

#### **.Литература и источники.**

1. Булат Р.Е. Совершенствование моделей качества образования на основе независимой общественно-профессиональной экспертизы./Инженерное образование, 7-2011. С.54-57
2. Доклад о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования (март 2015 г.)<http://www.rosmintrud.ru/nsok/20/3/>

3. Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций", утв. Минобрнауки России 14.10.2013.
4. Методические рекомендации Минобрнауки России по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 01.04.2015 г. (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим государственное управление в сфере образования, от 03.04. 2015 г. № АП-512/02).
5. Письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. N 13-312 "О подготовке публичных докладов"
6. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 14.12.2015) "Об образовании в Российской Федерации"[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/)
7. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".