

---

# **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Ведущий спикер: Гартман Вячеслав Владимирович, начальник отдела проведения НОК ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2»

---

## ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ВЕБИНАРА

---

- Основания проведения НОКО
- Критерии НОКО
- Методы сбора данных для проведения НОКО (организация очного выезда экспертов в образовательные организации; организация опроса родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся старше 14 лет)
- Методическое сопровождение
- Вопросы-ответы участников вебинара

# НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

---

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (далее – Приказ Минпросвещения России № 114);
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 9.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда России № 675н);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении 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»;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети интернет и формату представления информации» (с изменениями приказа Рособнадзора от 12.01.2022 N 24);

# НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

---

- Постановление Правительства Российской Федерации
- от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации)
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Постановление Правительства РФ № 457);
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации
- от 7.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность» (далее – Приказ Минфина России № 66н);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27 июля 2022 года № 629 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Письмо Министерства просвещения РФ от 20.04.2021 № 02-127 «Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей»;
- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 18.04.2022 № 02-232 «О направлении методических рекомендаций»;
- Распоряжение Губернатора Свердловской области
- от 31.05.2022 № 112-РГ «Об организации работы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Свердловской области»;
- Указ Губернатора Свердловской области от 26.03.2019
- № 148-УГ «Об утверждении Правил подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Аппарата Губернатора Свердловской области
- и Правительства Свердловской области» (далее – Указ Губернатора Свердловской области № 148-УГ);
- Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ
- «Об образовании в Свердловской области»;
- Приказ Министерства образования и молодежной политики Свердловской области от 30.05.2022 № 506-Д «Об утверждении перечня малокомплектных образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, реализующих основные общеобразовательные программы» (далее – приказ Министерства образования СО № 506-Д).

## ЗАЧЕМ ПРОВОДИТЬ НОК?

### Цель НОК:

- ❖ предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

### Задачи НОК:

- ❖ определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:
  - показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
  - показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг;
  - показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
  - показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;
  - показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;
- ❖ обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- ❖ разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями;
- ❖ подготовка информации для общественного обсуждения и размещения (публикации) на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

# КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
<b><u>I. Открытость и доступность информации об организации</u></b>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов и официальных сайтов организации
	1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг
<b><u>II. Комфортность условий предоставления услуг</u></b>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг
<b><u>III. Доступность услуг для инвалидов</u></b>	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий в помещении и на территории организации
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг
<b><u>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</u></b>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг
<b><u>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</u></b>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Опрос потребителей услуг
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации/ структурного подразделения/ навигацией в организации и прочее)	Опрос потребителей услуг
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос потребителей услуг

# КРИТЕРИЙ I. Открытость и доступность информации об организации

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"</b>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации;	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Баллы начисляются по протоколу от эксперта №1
	- на официальных сайтах организации в сети "Интернет"	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Баллы начисляются по протоколу от эксперта №2
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	Баллы начисляются по протоколу от эксперта № 2
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации  1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет"	ВОПРОС АНКЕТЫ 3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?  ВОПРОС АНКЕТЫ 5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

# КРИТЕРИЙ I. Открытость и доступность информации об организации

---

- Информация в соответствии с приказом **Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831** «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»
- Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам
- Письмо Министерства образования и молодежной политики Свердловской области от 01.02.2023 № 02-01-81/1326 «Об организации работы по показателям независимой оценки качества в 2023 году».



# КРИТЕРИЙ I. Открытость и доступность информации об организации

№ п.	Индикатор	Балл
1	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1; 0,5 или 0
2	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1; 0,5 или 0
3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1; 0,5 или 0
4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии))	1; 0,5 или 0
5	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ	1; 0,5 или 0
6	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1; 0,5 или 0
7	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1; 0,5 или 0
8	Информация о календарном учебном графике	1; 0,5 или 0
9	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1; 0,5 или 0
10	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)	1; 0,5 или 0
11	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1; 0,5 или 0
Всего		ИТОГ от 0 до 11

# КРИТЕРИЙ I. Открытость и доступность информации об организации

№ п.	Индикатор	Балл
1	Телефон	1 или 0
2	Электронная почта	1 или 0
3	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам	1 или 0
4	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	1 или 0
5	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1 или 0
6	Материалы о популяризации bus.gov.ru	1 или 0
Всего		ИТОГ от 0 до 6

# КРИТЕРИЙ II. Комфортность условий предоставления услуг

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
2	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"</b>		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <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 (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<a href="#">Баллы начисляются по протоколу от эксперта № 1</a>
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	ВОПРОС АНКЕТЫ 6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?

## КРИТЕРИЙ II. Комфортность условий предоставления услуг

---

№ п.	Индикатор	Балл
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1 или 0
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	1 или 0
3)	наличие и доступность питьевой воды	1 или 0
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1 или 0
5)	санитарное состояние помещений организации	1 или 0
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	1 или 0
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	1 или 0
Всего		ИТОГ от 0 до 7

# КРИТЕРИЙ III. Доступность услуг для инвалидов

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
3	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>		
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<a href="#">Баллы начисляются по протоколу от эксперта № 1</a>
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <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 сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<a href="#">Баллы начисляются по протоколу от эксперта № 1</a>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	ВОПРОС АНКЕТЫ 8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации?

## КРИТЕРИЙ III. Доступность услуг для инвалидов

№ п.	Индикатор	Балл
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	1 или 0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1 или 0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1 или 0
4	наличие сменных кресел-колясок	1 или 0
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	1 или 0
Всего		ИТОГ от 0 до 5

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

## КРИТЕРИЙ III. Доступность услуг для инвалидов

№ п.	Индикатор	Балл
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1 или 0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1 или 0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1 или 0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	1 или 0
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	1 или 0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1 или 0
Всего		ИТОГ от 0 до 6

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

# КРИТЕРИЙ IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
4	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы"</b>		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/ - регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	ВОПРОС АНКЕТЫ 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?
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).	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	ВОПРОС АНКЕТЫ 10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	ВОПРОС АНКЕТЫ 12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?



# КРИТЕРИЙ V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
5	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>		
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).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	ВОПРОС АНКЕТЫ 13. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)?
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	ВОПРОС АНКЕТЫ 14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	ВОПРОС АНКЕТЫ 15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?

## Методы сбора первичной информации:

- ❖ Для выявления мнения получателей услуг:
  - анкетирование получателей услуг - письменная форма опроса, включая онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости на бумажных носителях в помещениях организаций).
  
- ❖ Для изучения открытой информации о деятельности организаций и условиях предоставления услуг:
  - метод наблюдения - сбор информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а также фиксация условий комфортного предоставления услуг в организации.
  - анализ официальных сайтов организаций на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## **Анкетирование**

---

Респондентами являются:

**родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся 14 лет и старше в образовательных организациях, подлежащих НОКО**

В каждой образовательной организации должно быть опрошено:  
**не менее 40% от численности обучающихся, но не более 600 человек.** По возможности следует привлечь к анкетированию всех желающих.

Распределение выборочной совокупности будет доступно по ссылке:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wQTva\\_GMWzuIWh3EqvFvEilHxYpya2n1TCFWofl-F6c/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wQTva_GMWzuIWh3EqvFvEilHxYpya2n1TCFWofl-F6c/edit#gid=0)

### Механизм (технология) отбора респондентов.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан сформирован в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике **составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.**

**Генеральная совокупность – количество обучающихся в организации ПЛЮС количество обучающихся, достигших 14 лет и старше.**

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Анкетирование

### Опрос получателей услуг

период проведения:

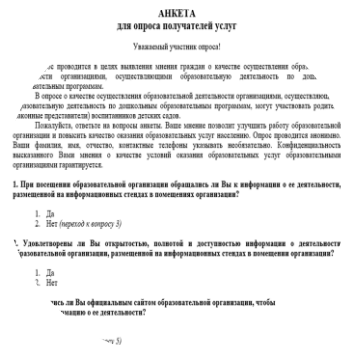
12 мая – 01 июня 2023

Онлайн анкетирование

Необходимо разместить на официальном сайте  
Вашей организации, в группах в социальных  
сетях и в мессенджерах

Анкетирование на бумажных носителях

По запросу на почту [nok2@gepicentr.ru](mailto:nok2@gepicentr.ru)  
высылается бланк для анкетирования на бумаге  
(при отсутствии доступа в Интернет)



# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Анкетирование

### Анкета на бумажных носителях

Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования

№ анкеты	
Наименование образовательной организации	
Дата опроса	

#### АНКЕТА для опроса получателей услуг

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

В опросе о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по программам дополнительного образования, могут участвовать родители (законные представители) обучающихся, обучающиеся старше 14 лет.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания образовательных услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания образовательных услуг образовательными организациями гарантируется.

**1. Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь (можно выбрать только одну):**

1. Обучающийся;
2. Родитель (законный представитель) обучающегося (*переход к вопросу 3*);

**2. Если Вы выбрали категорию «Обучающийся», подтвердите, что Вам больше 14 лет:**

1. Да (анкета будет принята в обработку)
2. Нет

**3. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

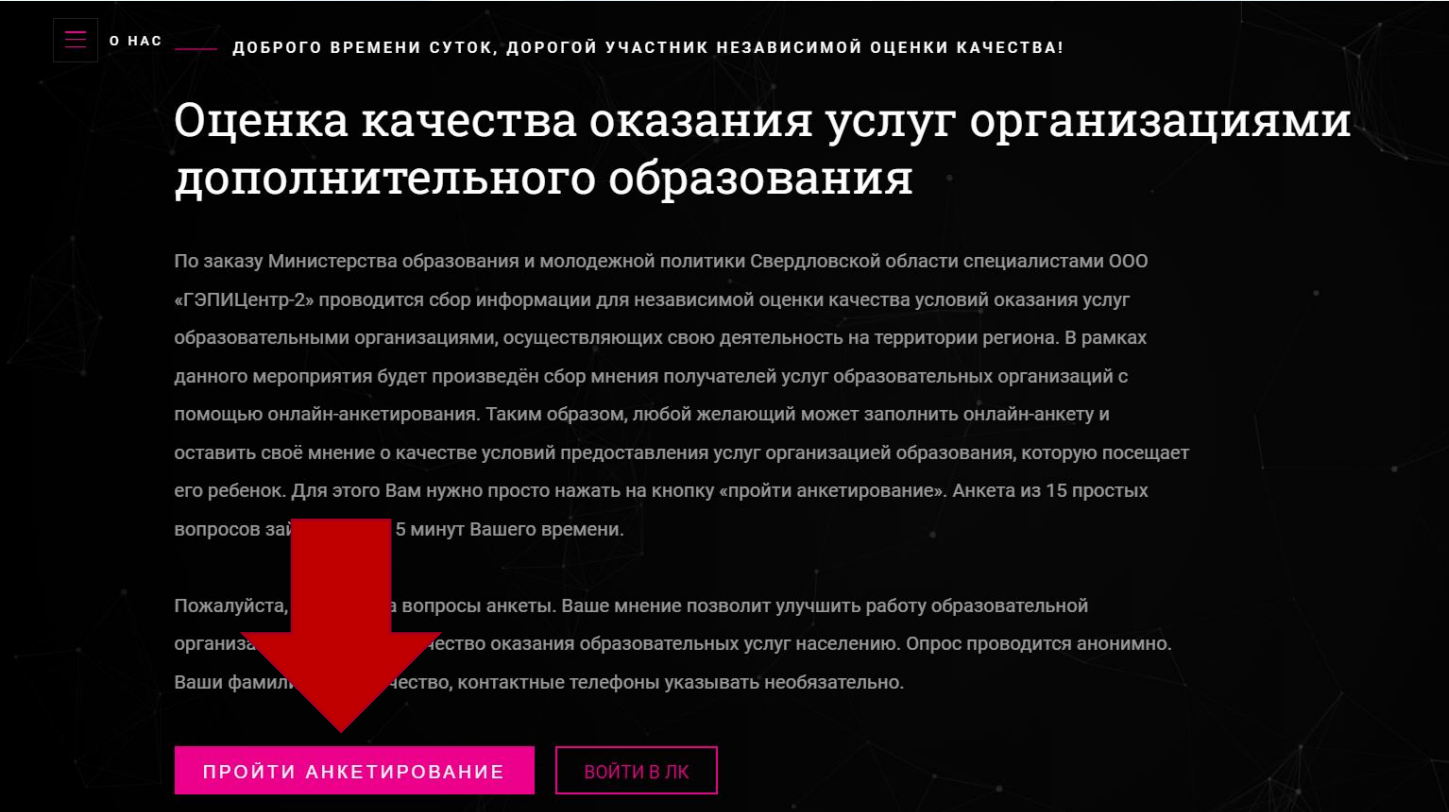
1. Да
2. Нет (*переход к вопросу 5*)

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Онлайн анкетирование

Онлайн анкетирование будет проходить по ссылке: <http://vcc.gepicentr.ru/>

Подробные инструкции по онлайн анкетированию будут доступны на сайте Министерства образования и молодежной политики Свердловской области (раздел сайта: «Независимая оценка качества условий оказания услуг»), а также разосланы со всеми методическими материалами



о нас — ДОБРОГО ВРЕМЕНИ СУТОК, ДОРОГОЙ УЧАСТНИК НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА!

### Оценка качества оказания услуг организациями дополнительного образования

По заказу Министерства образования и молодежной политики Свердловской области специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» проводится сбор информации для независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющих свою деятельность на территории региона. В рамках данного мероприятия будет произведён сбор мнения получателей услуг образовательных организаций с помощью онлайн-анкетирования. Таким образом, любой желающий может заполнить онлайн-анкету и оставить своё мнение о качестве условий предоставления услуг организацией образования, которую посещает его ребенок. Для этого Вам нужно просто нажать на кнопку «пройти анкетирование». Анкета из 15 простых вопросов займёт около 5 минут Вашего времени.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и качество оказания образовательных услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

[ПРОЙТИ АНКЕТИРОВАНИЕ](#) [ВОЙТИ В ЛК](#)

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Онлайн анкетирование

Онлайн анкетирование будет проходить по ссылке: <http://vcc.gepicentr.ru/>

✕ ЗАКРЫТЬ

### Анкета

Тема опроса

- Не выбрано -

Необходимо заполнить «Тема опроса».

Муниципалитет

Выбор муниципалитета...

Необходимо заполнить «Муниципалитет».

Организация

Выбор организации...

Необходимо заполнить «Организация».



# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Онлайн анкетирование

Онлайн анкетирование будет проходить по ссылке: <http://vcc.gepicentr.ru/>

✕ ЗАКРЫТЬ

### Анкета

Тема опроса

Образование

Муниципалитет

Выбор муниципалитета...

Выбор муниципалитета...

Алапаевское муниципальное образование  
Артемовский городской округ  
Артинский городской округ  
Ачитский городской округ  
Арамильский городской округ  
Асбестовский городской округ  
Байкаловский муниципальный район  
Белоярский городской округ  
Березовский городской округ  
Бисертский городской округ  
Верхнесалдинский городской округ  
Волчанский городской округ  
Гаринский городской округ  
ГО Верхняя Пышма  
Горноуральский городской округ  
Город Каменск-Уральский  
Город Первоуральск  
Городской округ Богданович  
Городской округ Верхнее Дуброво

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Анализ официальных сайтов организаций

### Мониторинг официального сайта организации образования

Наименование учреждения образования	
Ссылка на Интернет-сайт:	
Дата анализа	
ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК)	

**1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (протокол № 4):**

№ п.	Индикатор	Балл (1; 0,5 или 0)
1	Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации	
2	Информация о дате создания образовательной организации	
3	Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)	
4	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	
5	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	
6	Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## метод наблюдения

---

Для изучения открытой информации о деятельности организаций и условиях предоставления услуг будут организованы выезды в организации:

**период проведения выездов представителей Оператора НОКО:**

**22 мая – 01 августа 2023 года**

График выездов согласовывается с руководителем образовательной организации и ее учредителем (в обязательном порядке минимум за сутки до визита).

График выездов экспертов также доступен по ссылке:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wQTva\\_GMWzulWh3EqvFvEilHxYpya2n1TCFWofl-F6c/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wQTva_GMWzulWh3EqvFvEilHxYpya2n1TCFWofl-F6c/edit#gid=0)

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## метод наблюдения

---

Для изучения открытой информации о деятельности организаций и условиях предоставления услуг будут организованы выезды в организации.

Допуск представителей Оператора НОКО в образовательную организацию **должен осуществляться исключительно после термометрии и без признаков острого респираторного заболевания**. При посещении образовательной организации представитель Оператора НОКО должен иметь при себе средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, антисептические средства для обработки рук и пр.)

(ПРИ ДЕЙСТВИИ НА ТЕРРИТОРИИ МО ОГРАНИЧЕНИЙ)

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## метод наблюдения

### Заполнение Протокола наблюдения при визите представителя Оператора НОК в организацию

#### Протокол №1

Наименование образовательной организации	
Дата посещения образовательной организации	
ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК)	
ФИО, подпись представителя организации	
Организация находится в объекте культурного наследия?	1 – Да, 2 - Нет
Предусмотрены/не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ <sup>7</sup>	1 – Да, 2 - Нет

#### Открытость и доступность информации об организации (протокол №1)

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации <sup>8</sup>	Алгоритм определения фактического объема информации на стенде	Балл за индикатор
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена; <del>0 – информация отсутствует</del>	
2.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)		
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); <del>0 – информация отсутствует</del>	

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## метод наблюдения

### Заполнение Протокола наблюдения при визите представителя Оператор НОК в организацию Протокол №2

#### Комфортные условия для предоставления услуг (протокол №2)

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2) наличие и понятность навигации внутри организации	
3) наличие и доступность питьевой воды	
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5) санитарное состояние помещений организации	
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	

\* При оценке условия «санитарное состояние помещений организации» подлежат осмотру следующие помещения:

Помещение	Выполнение
Помещения для реализации образовательных программ. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Актальный зал. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Обеденный зал (столовая, буфет). (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Гардероб. (Оценивается санитарное состояние)	
Библиотека. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Спортивный зал. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Спортивные и игровые площадки. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Помещения для оказания медицинской помощи (в случаях установленных законодательством). (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	
Помещения интерната/общежития. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)	

### Заполнение Протокола наблюдения при визите представителя Оператора НОК в организацию Протокол №3

#### Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (протокол № 3.1)

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
4) наличие сменных кресел-колясок;	
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	

#### Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (протокол № 3.2)

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
4) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;	
5) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## метод наблюдения

### Акт визита представителя Оператора НОК

Форма «О соблюдении Оператором рекомендаций Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, а также санитарно-эпидемиологических требований, предусмотренных ОО, в условиях **коронавирусной инфекции (Covid-19)** при посещении экспертами ОО, подлежащих НОКО в 2023 году»

Требования	Соблюдение	
	ДА	НЕТ
Отсутствие повышенной температуры тела ( <i>по результатам термометрии</i> )		
Отсутствие признаков острого респираторного заболевания ( <i>кашель, насморк и т.п.</i> )		
Наличие и применение средств индивидуальной защиты ( <i>маски, перчатки, антисептические средства для обработки рук и пр.</i> ),		
Наличие отрицательного результата ПЦР-теста на COVID-19, полученного не ранее чем за 72 часа до посещения образовательной организации (с приложением подтверждающего документа)		
Соблюдение социальной дистанции (не менее 1,5 м) при проведении процедур оценки		

Руководитель образовательной организации		
М.П.	<i>(подпись)</i>	<i>(указать ФИО)</i>

Представитель Оператора НОК		
	<i>(подпись)</i>	<i>(указать ФИО полностью)</i>

ДАТА

### Акт визита представителя Оператора НОК

Настоящий акт дан представителю Оператора НОК о том, что:

- Весь фотоматериал снят непосредственно экспертом во время выезда и не используется фотоматериал, подготовленный образовательной организацией и ее сотрудниками.

- Представитель Оператора НОК предоставил подтверждающие личность документы и собственноручно заполнил бланк акта выезда в ходе проведения сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации. В образовательной организации осталась сканированная копия оригинала (фотокопия) акта выезда.

- Представитель Оператора НОК соблюдал рекомендации Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, а также санитарно-эпидемиологических требований, предусмотренных образовательными организациями, в условиях профилактики и предотвращения распространения новой **коронавирусной инфекции (COVID-19)**.

Руководитель образовательной организации		
М.П.	<i>(подпись)</i>	<i>(указать ФИО)</i>

Представитель Оператора НОК		
	<i>(подпись)</i>	<i>(указать ФИО полностью)</i>

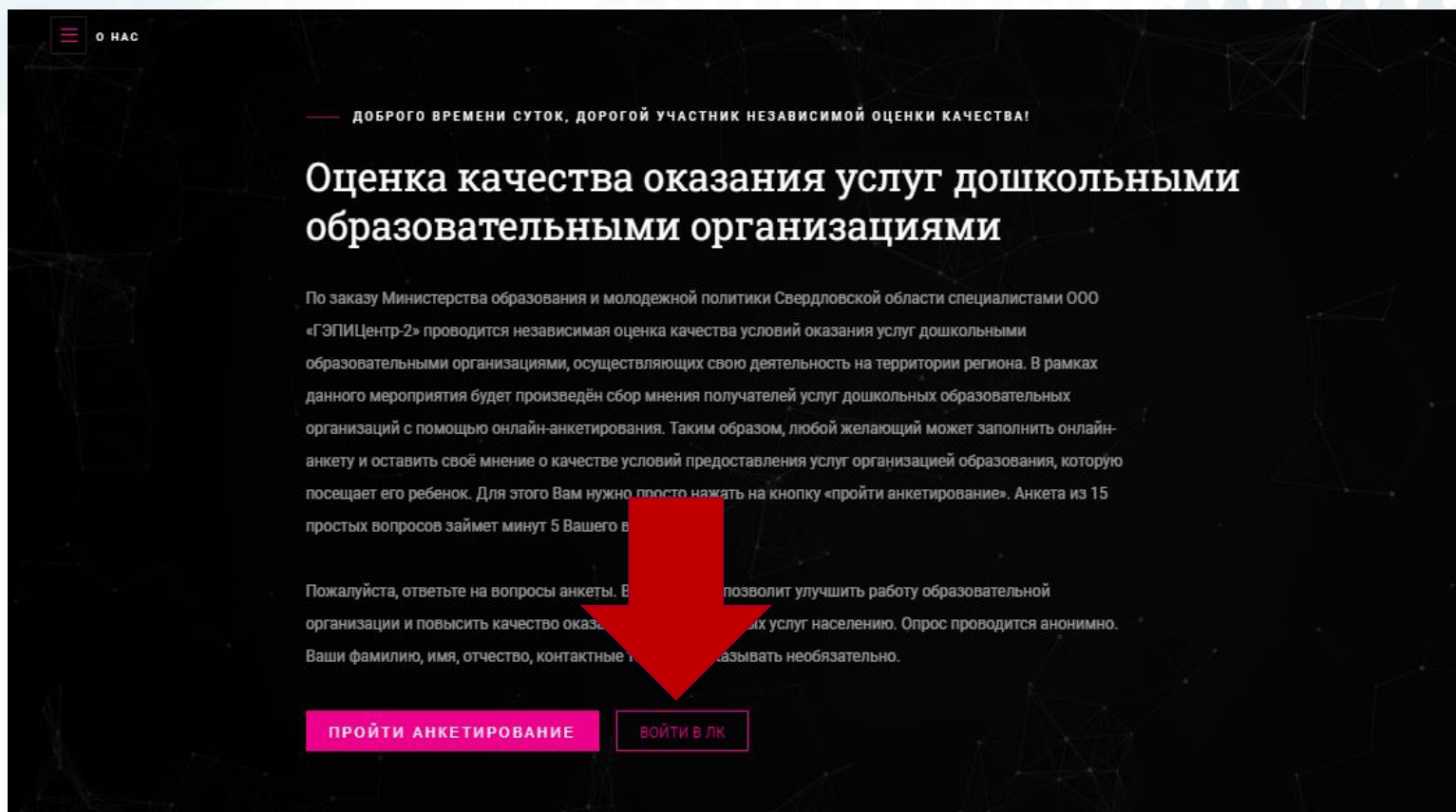
ДАТА



### РАБОТА С СИСТЕМОЙ ОНЛАЙН АНКЕТИРОВАНИЯ

Для сбора и систематизации получаемых данных Оператором НОК была разработана система онлайн анкетирования (далее - Платформа)

**Руководители ОО, а также учредители ОО смогут ознакомиться в своих Личных кабинетах с первичными результатами сбора информации**



### РАБОТА С СИСТЕМОЙ ОНЛАЙН АНКЕТИРОВАНИЯ

Для регистрации личных кабинетов Вам необходимо:

1. Направить нам на адрес **nok2@gepicentr.ru** запрос на регистрацию ЛК. В запросе обязательно нужно указать информацию об организации, представителем которой Вы являетесь (название, ИНН). Для представителей уполномоченных органов в муниципалитетах необходимо указать название своего МО и организации, которые Вы будете отслеживать.
2. В ответ на Ваш запрос сотрудники Оператора НОК в течение 7 дней направят логин и пароль для входа в личный кабинет.

**Пример запроса на регистрацию личного кабинета!**

**ТЕМА ПИСЬМА:** регистрация ЛК

Здравствуйте! Меня зовут Иван Иванович Иванов, я директор МБУК ДО "ДМШ" ИНН 6672142230. Прошу создать нашей организации личный кабинет на адрес эл. почты 123@mail.ru

Подробная инструкция по регистрации и работе с Платформой будет направлена участникам НОК в период с **05.05 по 13.05.2023**

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

---

Учет результатов независимой оценки при оценке эффективности деятельности высших должностных лиц, руководителей органов исполнительной власти субъектов РФ, руководителей органов местного самоуправления

Обязательность представления публичного отчета высшего должностного лица субъекта РФ законодательному органу субъекта РФ

Учет результатов независимой оценки при оценке деятельности руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Ответственность руководителей организаций за принятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

---



# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной власти (уполномоченного им лица), или руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, или руководителя органа местного самоуправления)

(подпись)

(дата<sup>15</sup>)

## ПЛАН<sup>16</sup>

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

наименование организации

на 20\_\_ год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия <sup>17</sup>	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <sup>18</sup>	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации <sup>19</sup>
		I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность				
		II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность				
		III. Доступность услуг для инвалидов				
		IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
		V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией				

<sup>15</sup> Дата утверждения указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ. (пример – 10 января 2022 г.).

<sup>16</sup> Форма Плана по устранению недостатков утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457.

<sup>17</sup> Плановый срок реализации мероприятия указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ.

<sup>18</sup> Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана.

<sup>19</sup> Фактический срок реализации мероприятия указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ.

# МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

---

В рамках проведения НОКО в Свердловской области Оператор создал специальный адрес эл. почты и горячую линию. Разработаны методические и справочные материалы. Актуальная информация по вопросам НОКО будет размещаться на сайте Министерства образования и молодежной политики Свердловской области в подразделе «Независимая оценка качества в 2023 году».

## **ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ**

**8 800 201 53 40 (БЕСПЛАТНО)**

## **ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА**

**[nok2@gepicentr.ru](mailto:nok2@gepicentr.ru)**

Вся необходимая информация будет разослана до 12.05.2023, а также опубликована на сайте Министерства образования и молодежной политики Свердловской области

---

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ, ТО ВЫ МОЖЕТЕ  
ЗАДАТЬ ИХ В ЧАТЕ ИЛИ ОТПРАВИТЬ НА  
ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ

[nok2@gepicentr.ru](mailto:nok2@gepicentr.ru)