

Организация и проведение независимой оценки качества условий образовательной деятельности  
на муниципальном уровне

# Содержание технического задания на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями



ЗЕЛЕНКО ЛАРИСА ЕГОРОВНА,  
КРАСНОЯРСК, 2020

# Анализ содержания официальных сайтов образовательных организаций

## показатели

1.1 Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами

1.1.2. на официальном сайте организации

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

пункт - наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

# Анализ оборудования помещений образовательных организаций и территории, прилегающей к образовательным организациям

## показатели

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами

1.1.1 на информационных стендах в помещении организации

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

# Сбор и анализ мнение респондентов – получателей образовательных услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

## показатели

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью, в которых осуществляется образовательная деятельность

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

# Сбор и анализ мнение респондентов – получателей образовательных услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

## показатели

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации

# Получатели образовательных услуг

Обучающиеся

Родители  
(законные представители)

# При формировании объема совокупности респондентов учитывается уровень образования

уровень	Получатели услуг	Генеральная совокупность	Выборочная совокупность
ДО	<ul style="list-style-type: none"> <li>Родители (законные представители)</li> </ul>	Соответствует численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК	40 % от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность
ОО, ДОД	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обучающиеся, достигшие лица 14 лет</li> <li>Родители (законные представители)</li> </ul>	Соответствует сумме общей численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК	
СПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обучающиеся</li> <li>Родители (законные представители)</li> </ul>	Соответствует двойной численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК	

Источники информации об  
общей численности  
получателей услуг

```
graph TD; A[Источники информации об общей численности получателей услуг] --> B[Официальный сайт образовательной организации]; A --> C[Предоставление оператору органом местного самоуправления (Заказчиком по муниципальному контракту)];
```

Официальный сайт  
образовательной  
организации

Предоставление оператору  
органом местного  
самоуправления  
(Заказчиком по  
муниципальному контракту)



# Формы опроса (анкетирования) получателей образовательных услуг

---

Интерактивный опрос  
посредством сети интернет  
или заполнение  
респондентами электронных  
анкет

Заполнение анкет в  
бумажном виде

Интервьюирование и телефонный опрос  
(для труднодоступных (удаленных) и/или  
малокомплектных организаций, а также  
расположенных в закрытых  
административно- территориальных  
образованиях)

# Перечень работ, оказания услуг оператором

---

- ◆ Разрабатывает (актуализирует) методических рекомендаций и (или) инструкции для специалистов по проведению НОКУ ООД
- ◆ Разрабатывает (при необходимости) соответствующее программное обеспечение для сбора и обобщения информации по показателям НОКУ ООД
- ◆ Разрабатывает методики и инструментария проведения оценки с учетом специфики деятельности образовательных организаций
- ◆ Обеспечивает выезд своих специалистов для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в образовательную организацию и заполнение форм по результатам выезда
- ◆ Анализирует официальные сайты организаций и заполняет формы по результатам анализа

# Перечень работ, оказания услуг оператором

---

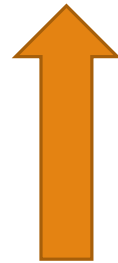
- ◆ Проводит анкетирование (опрос) получателей образовательных услуг
- ◆ Обеспечивает обработку форм, заполненных по результатам анализа официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам выезда в образовательную организацию и обработку анкет по результатам опроса получателей образовательных услуг
- ◆ Обеспечивает обработку данных по показателям НОКО (на основе заполненных форм и анкет по всем образовательным организациям, в отношении которых проводится оценка)
- ◆ Обеспечивает расчет показателей в соответствии с Единым порядком расчета для всех образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка.
- ◆ Предоставляет итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

# Рекомендации оператору при выполнении работ, оказания услуг по муниципальному контракту

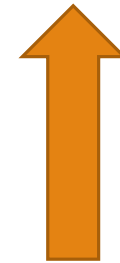
---

- ◆ Подробно описывать применяемые инструментария (рабочие карты, анкеты, план-график посещения образовательных организаций, матрицы сбора информации по типам образовательных организаций, инструкции интервьюерам и т.д.)
- ◆ Обеспечивать надежное хранение информации
- ◆ Сбор информации о качестве условий при посещении помещений и территории организации оператором целесообразно проводить в присутствии представителя образовательной организации

К сбору информации об условиях  
доступности образовательной деятельности  
для инвалидов привлечь



представителей общественных  
организаций инвалидов и (или)  
граждан, признанных инвалидами



специалистов, имеющих  
специальную подготовку по  
вопросам обеспечения доступности  
объектов и услуг для инвалидов,  
маломобильных граждан

# Рекомендации оператору при выполнении работ, оказания услуг по муниципальному контракту

---

- ◆ Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг, рассчитывать в соответствии с единым порядком 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, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н
- ◆ Для опроса получателей образовательных услуг использовать приложение к методике 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 Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 № 675н

# Рекомендации оператору при выполнении работ, оказания услуг по муниципальному контракту

---

- ◆ Обеспечивать защиту от «накрутки» с одного IP- адреса при проведении онлайн опроса потребителей образовательных услуг (не более одной анкеты, при повторном ее представлении с данного IP- адреса она не должна учитываться)
- ◆ Обеспечивать очное посещение образовательных организаций, в отношении которых проводится НОКУ ООД
- ◆ Предоставлять в составе отчетной документации оригиналы заполненных форм по результатам выезда (в качестве приложений к заполненным формам должны быть представлены фото (видеоматериалы), форм интервьюирования и/или телефонного опроса получателей услуг)

# Отчет о выполненных работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг может содержать:

---

1. Перечень организаций, в отношении которых проводились сбору и обобщение информации
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов
4. Результаты обобщения информации о создании в организации комфортных условий и доступных условий для инвалидов
5. Значения по каждому показателю оценки (в баллах)



# Отчет о выполненных работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг может содержать:

---

6. Рейтинги образовательных организаций по значению каждого показателя, характеризующего общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
7. Предложения респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности
8. Основные недостатки в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности
9. Выводы и рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности организаций

# Примерный состав технического задания

---

1. Общие сведения (наименование объекта закупки, цель оказания услуг, сроки выполнения работ, место выполняемых работ (оказания услуг))
2. Перечень нормативных документов, в соответствии с которыми осуществляется сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями
3. Описание содержания работ (услуг)
4. Описание объемов выполняемых оператором работ (оказания услуг)
5. Требования к услуги (например: к используемым методам и источникам информации; к конфиденциальности полученной информации; к предоставлению отчетных материалов и т.д.)
6. Приложения (например: перечень организаций, в отношении которых проводится НОКУ ООД; перечень показателей оценки и т.д.)

# Спасибо за внимание!

---

Отдел сопровождения независимой оценки качества

◆ +7 (391) 204 02 86

◆ <http://www.coko24.ru>