

Подготовка образовательной организации к участию в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2024 году

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями служат:

1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, иных открытых информационных ресурсов организаций;

2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

Управление образования администрации города Оренбурга как учредитель образовательных организаций, в отношении которых проводится НОКО:

- информируют образовательные организации о сроках проведения НОКО, организации-операторе и условиях проведения НОКО;

- предоставляют информацию об общей численности получателей услуг в образовательных организациях, в отношении которых проводится НОКО.

Образовательные организации, в отношении которых проводится НОКО:

- обеспечивают информирование получателей образовательных услуг об условиях проведения анкетирования (опроса). Информация размещается во всех доступных источниках (официальный сайт, стенды ОО, социальные сети).

Организация оператор:

- обеспечивает выезд специалистов для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в образовательные организации, заполнение форм по результатам выезда.

Выезд происходит на основании графика, согласованного с управлением образования администрации города Оренбурга.

Специалисты организации-оператора осуществляют визуальное изучение условий деятельности в присутствии представителя образовательной организации, который подписывает протокол (бланк) такого изучения;

- обеспечивает проведение работ по анализу официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, заполнение форм по результатам анализа;

- обеспечивает проведение анкетирования (опроса) получателей образовательных услуг (родителей и обучающихся с 14 лет) о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте, а также в форме интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг);

- обеспечивает обработку форм, данных по показателям НОКО, обеспечивает расчет показателей в соответствии с Единым порядком расчета для всех образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка.

Общественный совет НОКО:

- проводит НОКО с учетом информации, представленной организацией-оператором;

- представляет в органы местного самоуправления результаты НОКО, а также предложения об улучшении деятельности образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка.

Образовательные организации, в отношении которых проводится НОКО:

- разрабатывают план мероприятий по устранению выявленных недостатков, предоставляет его учредителю;

- используют результаты НОКО для повышения эффективности своей деятельности.

Результаты НОКО и планы по устранению недостатков размещаются уполномоченным органом на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>).

Рекомендации по подготовке и участию в НОКО-2024

1. Познакомиться с критериями и показателями независимой оценки качества условий оказания услуг.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2024 году, в соответствии с соответствующими критериями и показателями.

2. Назначить ответственных лиц за подготовку образовательной организации к участию в НОКО, при необходимости – разработать план подготовки к НОКО.

3. Проверить соответствие сайта и стендов образовательной организации требованиям.

С целью проверки сайта на соответствие требованиям используется таблица 3 Методических рекомендаций¹. В данной таблице представлен перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации.

С целью проверки стендов на соответствие требованиям используется таблица 4 Методических рекомендаций¹. В данной таблице представлен перечень информации на информационных стендах, рекомендованный Общественным советом при Минпросвещения России по НОКО.

4. Проверить соответствие условий осуществления образовательной деятельности критериям и показателям п.п. 2.1, 3.1, 3.2 из приложения № 1 настоящего инструктивно-методического письма.

5. На основании информационного письма управления образования администрации города Оренбурга «О проведении анкетирования (опроса) потребителей образовательных услуг в рамках НОКО-2024» обеспечить информирование родителей (законных представителей) и обучающихся с 14 лет об условиях проведения анкетирования (опроса) – разместить информацию во всех доступных источниках (официальный сайт, стенды ОО, социальные сети, группы в мессенджерах).

Обеспечить участие не менее 40 % получателей услуг в анкетировании (опросе). Проводит опрос и обобщает данные по нему организация-оператор.

¹ 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 (с учетом отраслевых особенностей)

Также необходимо обеспечить посещение и отзывы граждан на официальном сайте bus.gov.ru в части независимой оценки качества (популяризацию указанного сайта).

Письмо поступит в организации после определения организации-оператора.

6. На основании графика выездов организации-оператора в образовательные организации с целью визуальной оценки условий осуществления образовательной деятельности, согласованного с управлением образования администрации города Оренбурга обеспечить доступ специалистов организации-оператора на территорию и в здание образовательной организации для визуальной оценки условий осуществления образовательной деятельности. Визуальная оценка проводится в присутствии представителя образовательной организации, имеющего полномочия подписать протокол (бланк) визуальной оценки. Необходимо соблюдать санитарно-эпидемиологические требования.

График поступит в организации после его согласования организацией-оператором с управлением образования администрации города Оренбурга.

7. На основании распоряжения управления образования администрации города Оренбурга «Об итогах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями»:

- разработать и утвердить план по устранению выявленных недостатков;

- назначить ответственных лиц за организацию работы по устранению выявленных недостатков, информирование граждан на стендах и официальном сайте образовательной организации о принятых мерах;

- назначить ответственных лиц за популяризацию официального сайта bus.gov.ru в части независимой оценки качества и мониторинг посещений и отзывов граждан на указанном сайте.

Распоряжение поступит в организации в конце 2024 – начале 2025 года.

Предоставить приказ об утверждении плана и назначении ответственных лиц, план, меры по популяризации сайта bus.gov.ru в части независимой оценки качества в указанные в распоряжении сроки в МАУ «Импульс – центр». Мониторинг посещений и отзывов граждан на указанном сайте проводить ежемесячно, предоставлять информацию о мониторинге по запросу.

8. Проводить работу по устранению выявленных недостатков в соответствии с планом. Результаты выполнения плана своевременно размещать на официальном сайте организации.

За дополнительной информацией обращаться к О.П.Шишкиной, директору МАУ «Импульс – центр», тел. 430615.

Приложение 1

Таблица 1 – Критерии, показатели, способ оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

I. Открытость и доступность информации об образовательной организации		
	Наименование показателя	Способ оценки
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Изучение стендов и сайтов организацией-оператором
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Изучение сайтов организацией-оператором
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с

	организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	14 лет
II.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий образовательной деятельности (зона отдыха (ожидания), понятная навигация внутри организации, питьевая вода, санитарно-гигиенические условия, в т.ч. санитарное состояние помещений).	Выход организации-оператора в ОО, изучение условий
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет
III.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений 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).	Выход организации-оператора в ОО, изучение условий
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (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); альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению; помощь по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому).	Выход организации-оператора в ОО, изучение условий

3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет
V.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет

5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Ответы на вопросы анкеты родителями и обучающимися с 14 лет