

## Основания проведения НОК

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями образования на территории России осуществляется не первый год. За это время законодательство в области независимой оценки качества условий оказания услуг претерпело существенные изменения. Нормативные правовые акты на уровне законодательства Российской Федерации, принятые в 2018 – 2022 годах, унифицировали показатели для каждого типа организаций социальной сферы, ввели единые формулы для расчётов ее критериев и показателей.

Законодательное регулирование проведения НОК закреплено в ст. 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». А сама методика проведения НОК и показатели установлены постановлением Правительства РФ и приказом Министерства просвещения РФ. Расчет показателей производится по единой методике на всей территории России.

В 2022 году ООО «ГЭПИЦентр-2» по заказу Министерства образования и молодежной политики Свердловской области проводит независимую оценку качества оказания услуг организациями дошкольного образования Свердловской области.

## Критерии НОК

Таблица – 1 Порядок определения значений показателей

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным, в том числе, приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»	Анализ информационных стендов и официальных сайтов организации
	1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной	Анализ официальных

<b>Критерий</b>	<b>Показатели</b>	<b>Источники информации и способы ее сбора</b>
	связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	сайтов организации
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</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>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	<p>3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в соответствии с Приказ Минобрнауки России от 09.11.2015 N 1309 (ред. от 18.08.2016) "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок</li> <li>• наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>	Изучение условий в помещении и на территории организации
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с Приказ Минобрнауки России от 09.11.2015 N 1309 (ред. от 18.08.2016) "Об утверждении Порядка	Изучение условий доступности услуг для инвалидов

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<p>обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи"</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 для инвалидов по зрению</li> <li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории</li> <li>• наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг
<b>IV.</b> <b>Доброжелательность, вежливость работников организаций</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

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	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

**Методы сбора данных для проведения НОК (конкретизация о том, как будет организована процедура: где расположена анкета конкретно)**

1) Онлайн анкетирование респондентов (участников образовательного процесса) посредством системы онлайн анкетирования в сети Интернет. Очное анкетирование на бумаге *(Прошу руководителей информировать родителей о проведении опроса и разместить анкету на сайте)*.

Механизм (технология) отбора респондентов. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан сформирован в соответствии с Методикой, 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. Анкеты заполняются получателями услуг, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности организации.

Респондентами являются: родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих НОК. В каждой образовательной организации должно быть опрошено: не менее 40% от численности воспитанников, но не более 600 чел. При возможности следует привлечь к анкетированию всех родителей.

2) Контент-анализ содержания официальных сайтов и другой официальной информации Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Мониторинг проводится организацией Оператором НОК самостоятельно без участия организаций образования. Официальные сайты будут проверяться на предмет наличия информации в соответствии с приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 г. № 831, также будет учитываться не только формальное наличие информации, но и возможность её изучить. Это означает, что документы, размещенные на сайте должны открываться, быть пригодными для чтения (качество документов), актуальными и т.п.

3) Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений на предмет доступности для инвалидов и наличие комфортных условий предоставления услуг. При визите представителя организации Оператора НОК в организацию будут фиксироваться вышеназванные условия (в соответствии с федеральной методикой проведения НОК). Организации будут дополнительно проинформированы о визите в их организацию, в специальной форме будет размещена информация о дате визита и контактные данные представителя организации НОК, руководителям ОО, в свою очередь, необходимо внести информацию о контактных лицах в организациях для уточнения деталей (время/место/ и т.п.) визита. Во время визита будут заполнены протоколы наблюдения, произведена фотофиксация объектов, составлен и подписан акт визита.

Сроки проведения сбора материалов начинаются с 01.07.2022 по 06.08.2022. Даты очных посещений Руководители ОО и уполномоченные органы местного самоуправления получают минимум за неделю до визита в организацию.

## **ИТОГИ НОК-2022**

После обобщения и анализа всей собранной информации организация Оператор НОК направит в организации индивидуальные рекомендации и информацию о выявленных недостатках, а также проведет ещё один вебинар, на котором будет подведен итог НОК 2022, даны рекомендации по устранению недостатков. После чего руководители организаций должны будут подготовить планы по устранению выявленных недостатков.

## **Методическое сопровождение**

В рамках проведения НОК в Свердловской области Оператор НОК организовал ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ **8 800 201 48 71** и отдельную

ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ [nok2@gepicentr.ru](mailto:nok2@gepicentr.ru), по этим каналам связи Вы можете направлять вопросы о процедуре проведения НОК. А также все методические и справочные материалы будут разосланы на электронные адреса организаций, участвующих в НОК-2022 и учредителям этих организаций. Вся актуальная информация по вопросам НОК будет размещаться на сайте Министерства образования и молодежной политики Свердловской области в подразделе «Независимая оценка качества в 2022 году».