

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"> Родители (законные представители) 	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"> Обучающиеся, достигшие лица 14 лет Родители (законные представители) 	Соответствует сумме общей численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК	
СПО	<ul style="list-style-type: none"> Обучающиеся Родители (законные представители) 	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

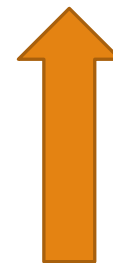
Рекомендации оператору при выполнении работ, оказания услуг по муниципальному контракту

- ◆ 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>