
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, В 2025 ГОДУ

*Ведущий спикер: Кадочникова Елена Сергеевна, ведущий специалист
отдела независимой оценки качества ООО «Центр гуманитарных,
социально-экономических и политических исследований-2»*



ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ВЕБИНАРА И РЕГЛАМЕНТ:

1. Основания проведения НОКО – 2 мин.;
2. Критерии НОКО – 15 мин.;
3. Методы сбора данных для проведения НОКО (организация очного выезда экспертов в образовательные организации; организация опроса родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся старше 14 лет) – 20 мин.;
4. Методическое сопровождение – 3 мин.;
5. Вопросы-ответы участников вебинара – 5-15 мин.;

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 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»;
- 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 04.08.2023 № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;

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 29 мая 2024 года N 796-Д «Об утверждении перечня малокомплектных образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, реализующих основные общеобразовательные программы» (далее – приказ Министерства образования СО № 796-Д).

ЗАЧЕМ ПРОВОДИТЬ НОКО?

Цель НОКО:

- предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне качества условий осуществления образовательной деятельности.

Задачи НОКО:

- определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий образовательной деятельности, а именно:
 - открытость и доступность информации об организации;
 - комфортность условий предоставления услуг;
 - доступность услуг для инвалидов;
 - доброжелательность, вежливость работников организации;
 - 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.

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
I. Открытость и доступность информации об организации	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 респондентами и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
	1.3. Доля респондентов, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос респондентов
II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий осуществления образовательной деятельности	Изучение условий в помещении организации
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос респондентов
III. Доступность условий для инвалидов	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 условий для инвалидов
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос респондентов
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос респондентов
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос респондентов
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос респондентов
V. Удовлетворенность условиями образовательной деятельности	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Опрос респондентов
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации/структурного подразделения/ навигацией в организации и прочее)	Опрос респондентов
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос респондентов

КРИТЕРИЙ I. Открытость и доступность информации об организации

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	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 чек-листу от эксперта ↓ Стенд и/или информационная папка для родителей
	- на информационных стендах в помещении организации;		
	- 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 чек-листу от эксперта ↓ Аудит официального сайта
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с респондентами:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с респондентами:	Баллы начисляются по чек-листу от эксперта ↓ Аудит официального сайта + проверка телефона и электронной почты
		Наличие номера телефона	
		Наличие электронной почты	
		Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")	
1.3.	Доля респондентов, 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 респондентов).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	ВОПРОС АНКЕТЫ 3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной 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 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 4 августа 2023 года N 1493** «Требования 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 Минпросвещения РФ от 01.04.2024 № 02-195**)

КРИТЕРИЙ I. Открытость и доступность информации об организации

В рамках аудита сайта будет проведена проверка функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует, функционирует – 1. Отсутствует – 0. Присутствует, но не функционирует – 0.
Наличие номера телефона	<i>проверочный звонок по номеру телефона</i>
Наличие электронной почты	<i>направление анонимных обращений на адрес электронной почты</i>
Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»)	
Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	

КРИТЕРИЙ II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
2	Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для осуществления образовательной деятельности	2.1.1. Наличие комфортных условий для осуществления образовательной деятельности, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации *	Баллы начисляются по чек-листу от эксперта ↓ Визит эксперта в организацию
2.3.	Доля респондентов удовлетворенных комфортностью осуществления образовательной деятельностью (в % от общего числа опрошенных респондентов)	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности	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 осуществления образовательной деятельности

№	Индикатор	Балл
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1 или 0
2)	наличие и понятность навигации внутри организации: – <i>схема с указанием расположения кабинетов по этажам;</i> – <i>таблички с наименованием помещения/кабинета, наличие стрелок-указателей на конкретные помещения (с указанием наименования помещения) по ходу движения</i>	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
Всего		ИТОГ от 0 до 5

При оценке параметра **«санитарное состояние помещений организации»** осмотру подлежат следующие помещения при их наличии (с учетом возрастной специфики):

Помещение	Выполнение
Помещения для реализации образовательных программ	
Актный зал (или музыкальный зал, музыкально-спортивный зал)	
Обеденный зал (столовая, буфет или наличие выделенной зоны для организации питания в групповом помещении)	
Гардероб (или наличие условий для снятия и хранения верхней одежды родителей)	
Библиотека (или наличие специально выделенного места в групповом помещении)	
Спортивный зал	
Спортивные и игровые площадки	
Помещения для оказания медицинской помощи	
Помещения интерната/общежития	

КРИТЕРИЙ III. Доступность условий для инвалидов

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
3	Критерий "Доступность условий для инвалидов"		
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Баллы начисляются по чек-листу от эксперта ↓ Визит эксперта в организацию
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Баллы начисляются по чек-листу от эксперта ↓ Визит эксперта в организацию
3.3.	Доля респондентов, удовлетворенных доступностью условиями для инвалидов (в % от общего числа опрошенных респондентов- инвалидов).	3.3.1. Удовлетворенность доступностью условий для инвалидов	ВОПРОС АНКЕТЫ 8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации?

Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Комментарии
1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	По фактическому наличию
2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	По фактическому наличию/отсутствию стоянки, оборудованной ЗНАКОМ. При невозможности организации стоянки – ДО МОМЕНТА ВЫХОДА ЭКСПЕРТА получить официальное письмо от ОМС/иного органа об отсутствии условий для ее оборудования
3.	наличие адаптированных лифтов (1), поручней (2), расширенных дверных проемов (3)	Засчитывается только при наличии двух условий их трех указанных
4.	наличие сменных кресел-колясок	По фактическому наличию/отсутствию кресла-коляски в организации
5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Минимальное условие: поручень в санузле или насадка на унитаз с поручнями

Параметры приведены в соответствии с Приказом 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»

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

№ п/п	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Комментарии
1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Индукционные петли, звуковые маяки и прочее, а также звукоусиливающая аппаратура (колонки) и экран с возможностью вывода речи. НЕ засчитываются: таблички шрифтом Брайля и контрастные ленты/круги
2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Не менее 2-х табличек
3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	– Соглашение / договор о предоставлении услуг по запросу с организацией; – Наличие установленного приложения по сурдопереводу и подтверждение проведения инструктажа; – Наличие специалиста в организации
4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	По фактическому наличию/отсутствию работающей версии
5.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации	Приказ о назначении ответственного, либо о проведении соответствующего инструктажа (с наличием утвержденной инструкции)
6.	возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	По фактическому наличию/отсутствию

Параметры приведены в соответствии с приказом 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	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"		
4.1.	Доля респондентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных респондентов).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих <u>первичный контакт</u> и информирование респондентов (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) 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 респондентов, 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 <u>непосредственное оказание услуги</u> (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) 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 <u>при использовании дистанционных форм взаимодействия</u> (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи 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 осуществления образовательной деятельности

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Источник
5	КРИТЕРИЙ V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности		
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:	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)?
		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	
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 респондентов:
 - анкетирование - онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Рекомендуется руководителю ОО предусмотреть наличие анкет на бумажном носителе в количестве 3-5 штук для тех родителей, которые не смогут или не захотят пройти анкетирование онлайн. После заполнения такую анкету нужно будет ввести на платформу оператора (заполняется как обычная анкета респондента).
- Для изучения открытой информации о деятельности организаций и условиях осуществления образовательной деятельности:
 - метод наблюдения - сбор информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а также фиксация условий комфортного осуществления образовательной деятельности.
 - 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.
 - Дополнительно МОиМП СО проводит аудит отзывов граждан об образовательной организации, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru).

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 в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества.

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

Генеральная совокупность (школы) – количество родителей (законных представителей) **ПЛЮС** количество обучающихся, достигших 14 лет и старше.

Генеральная совокупность (сады) – количество родителей (законных представителей) обучающихся.

Респондентами являются:

родители (законные представители) обучающихся и **обучающиеся 14 лет и старше** в образовательных организациях, подлежащих НОКО в 2025 году.

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.

Обращаю ваше внимание, что в этом году в соответствии с приказом **Минтруда России от 27 октября 2023 года**

№ 777н участники опроса должны проходить анкетирование в том числе и на сайте bus.gov.ru. Установленная норма анкет для сбора на сайте bus.gov.ru составляет 20% от выборочной совокупности респондентов.

Например, у вас в организации 1000 человек составляют генеральную совокупность, для опроса на платформе оператора минимальное число опрошенных 40%, то есть 400 человек. От выборочной совокупности 400 человек мы рассчитываем 20%, это 80 человек, которые должны пройти анкетирование на сайте bus.gov.ru.

Распределение выборочной совокупности будет доступно по ссылке:

<https://disk.yandex.ru/i/fZWCU79h96LKYQ>

Период проведения опроса:
с марта 2025 – 15 апреля 2025



Онлайн анкетирование на платформе Оператора

Необходимо разместить на официальном сайте Вашей организации, в группах в социальных сетях и в мессенджерах ссылку на анкету <https://nok.gepicentr.ru/>

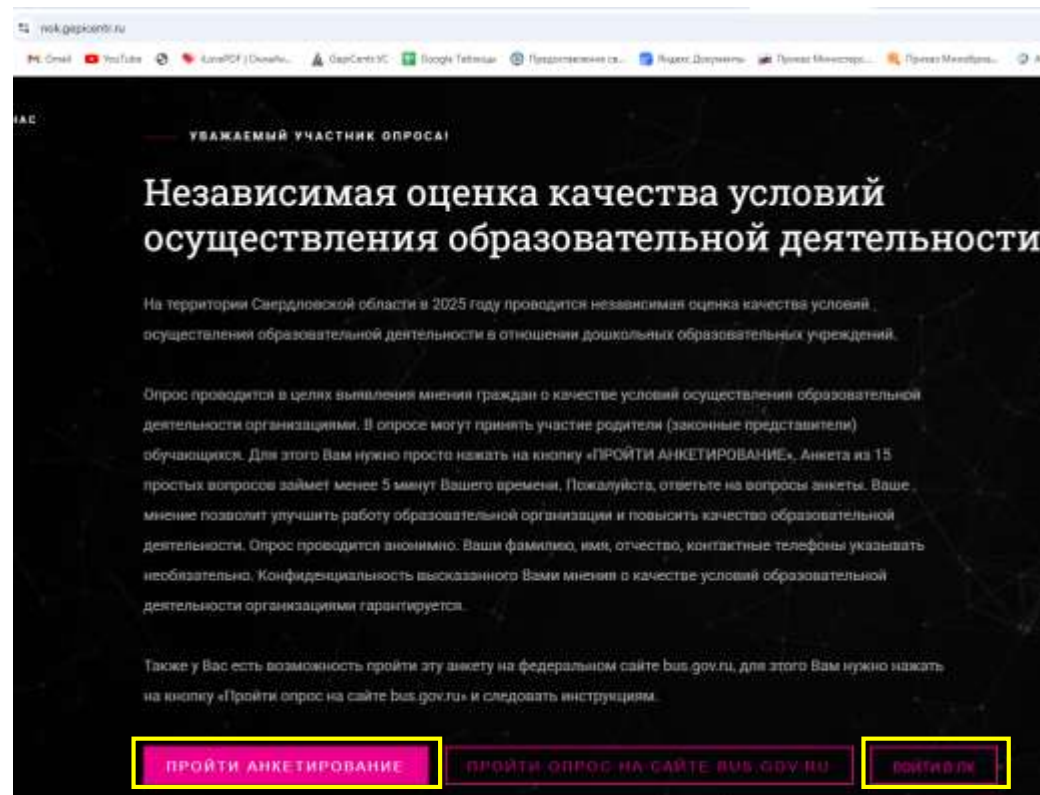


Анкетирование на федеральном сайте bus.gov.ru

Для целенаправленного и организованного сбора анкет на платформу оператора была внедрена ссылка-переход на сайт bus.gov.ru. Участники опроса могут перейти по этой ссылке и оценить работу организации на сайте bus.gov.ru.

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

Информацию о количестве набранных анкет **на платформе оператора** Вы можете отслеживать самостоятельно в личном кабинете своей организации.

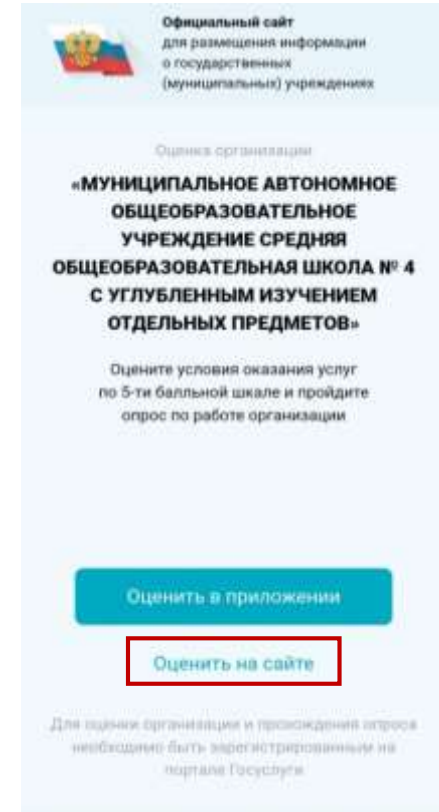


Для целенаправленного и организованного сбора анкет оператором была интегрирована ссылка с возможностью перехода на сайт bus.gov.ru. Участники опроса могут перейти по этой ссылке и оценить работу организации на сайте bus.gov.ru



Для организации процесса заполнения анкет на платформе оператора и на сайте bus.gov.ru рекомендуется распределить информацию об анкетировании в организации следующим образом. Например, в 2х-3х группах детей проинформировать родителей о том, что необходимо проходить анкетирование на сайте bus.gov.ru, всех остальных участников опроса нужно просить пройти анкету на сайте оператора.

Обратите внимание, что вам необходимо набрать свой минимум анкет и на платформе оператора, и на сайте bus.gov.ru.



К 07.03.2025 вы получите ссылку для прохождения анкетирования получателей услуг на платформе оператора. Ее необходимо разместить на главной странице официального сайта организации в срок до 12.03.2025 (включительно).

На главной странице сайта также необходимо разместить QR-код для перехода на сайт bus.gov.ru.

В срок до 12.03.2025 убедитесь, что QR-код размещен именно на главной странице.

Впоследствии это будет проверяться оператором.

Примите участие в независимой оценке качества образования. Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код

Уважаемые родители!

Наш детский сад в 2025 году проходит процедуру независимой оценки качества образования (НОК).

Просим каждого пройти анкетирование. Нам очень важно ваше мнение!

Чтобы оценить условия предоставления услуг наведите камеру Вашего телефона и отсканируйте QR-код или перейдите по ссылке:

<https://bus.gov.ru/qrcode/rate/417486?agencyId=182582>

Перейди по ссылке, Вы сможете:

- Оценить условия оказания услуг:
 - Комфорт и санитарно-гигиеническое состояние помещений
 - Доброжелательность и вежливость работников
 - Легкость получения информации о работе организации и ее точность
 - Легкость записи для получения услуги и своевременность ее оказания
 - Доступность для инвалидов
- Оставить свое обращение.

Ваша оценка поможет нам стать лучше и убедиться, что все хорошо!



Для изучения открытой информации о деятельности организаций и условиях осуществления образовательной деятельности будут организованы выезды экспертов, членов Общественного совета в организации.

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

(ПРИ ДЕЙСТВИИ НА ТЕРРИТОРИИ МО ОГРАНИЧЕНИЙ)

[illegible]

25

Заполнение чек-листов при визите представителя Оператора НОКО в организацию

Чек-лист № 1

Обращаем внимание:

1. При отсутствии места на информационном стенде, допускается размещение документов в информационной папке, которая должна располагаться в месте, доступном получателям услуг.
2. В отдельных пунктах чек-листа № 1 допускается размещение титульной страницы с обязательным размещением далее QR-кода для ознакомления с полной версией документа, если объем документа не позволяет разместить его полностью.

Чек-лист условий осуществления образовательной деятельности дошкольной образовательной организацией в ходе выезда (визита) эксперта (представителя Оператора) НОК

Наименование дошкольной образовательной организации	
Дата посещения и адрес, по которому расположена дошкольная образовательная организация	
ФИО, подпись эксперта (представителя Оператора) НОК	
ФИО, подпись руководителя или представителя дошкольной образовательной организации	
Дошкольная образовательная организация находится в здании, в отношении которого установлен статус «объект культурного наследия»?	1 – Да 2 – Нет
Справка об отсутствии обучающихся с ОВЗ или справка о том, что для обучающихся с ОВЗ не предусмотрены (не требуются) адаптированные программы ¹	1 – Предоставлена 2 – Не предоставлена
Документ, подтверждающий отсутствие возможности обеспечения выделенной стоянки ² , в том числе для инвалидов	1 – Предоставлен 2 – Не предоставлен

Чек-лист № 1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации ³	Алгоритм определения фактического объема информации на стенде / в информационной папке	Отметка о наличии/отсутствии
1.	Информация о месте нахождения дошкольной образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация предоставлена 0 – информация не предоставлен	
2.	Информация о режиме и графике работы дошкольной образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)		
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты дошкольной образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный телефон и адрес электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный телефон или адрес электронной почты); 0 – информация отсутствует	

**Чек-лист № 2 Критерий «Комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность»
(чек-лист №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 здания дошкольной организации	
3. наличие и доступность питьевой воды (соблюдение питьевого режима для детей)	
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений для детей	
5. санитарное состояние помещений организации *	

** При оценке условия «санитарное состояние помещений организации» подлежат осмотру следующие помещения:
(оцениваются при наличии в организации данного помещения, в случае отсутствия ставится прочерк)*

Помещение	Выполнение
Помещения для реализации образовательных программ (групповые комнаты и (или) комнаты для индивидуальной и подгрупповой работы)	
Музыкальный (актовый) зал	
Обеденный зал (столовая) или зона для приема пищи в групповом помещении	
Привесные (раздевалки) в групповых помещениях для детей с наличием специально выделенного места (стойки для раздевания) для родителей (законных представителей)	
Методический кабинет для педагогических работников, в котором имеется специальная литература для педагогических работников и детская литература по всем возрастным группам	
Спортивный зал	
Спортивные и прогулочные (игровые) площадки	
Помещения для оказания медицинской помощи	
Помещения интериата/общезипития (отмечается в случае наличия в проектной документации здания)	

Руководитель
образовательной организации

(подпись)

(указать ФИО)

М.П.

Представитель Оператора НОК

(подпись)

(указать ФИО полностью)

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Метод наблюдения (визит). Чек-лист №2

При оценке п. 5 «Санитарное состояние помещения организации» осмотру подлежат также указанные ниже помещения.

**Заполнение чек-листов при
визите представителя
Оператора НОКО в
организацию
Чек-лист № 2**

Чек-лист № 3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оборудование территории, прилегающей к зданию организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (чек-лист № 3.1)

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	присутствует – 1, отсутствует – 0
1. оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) ⁴	
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов ⁵	
4. наличие съемных 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. наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации	
6. возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	

Руководитель
образовательной организации

(подпись)

(подпись ФНО)

М.П.

Представитель Оператора НОК

(подпись)

(подпись ФНО полномочия)

(дата)

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Метод наблюдения (визит). Чек-лист № 3

Заполнение чек-листов при
визите представителя
Оператора НОКО в
организацию
Чек-лист №3

Акт визита (выезда) эксперта (представителя Оператора) НОК

Настоящий акт подтверждает сведения о том, что:

- 1) фотоматериал снят непосредственно экспертом во время выезда (фотоматериал, подготовленный образовательной организацией и ее сотрудниками, не использовался) и просмотрен руководителем (представителем) образовательной организации;
- 2) руководитель (представитель) образовательной организации, в которой проходит визит, ознакомился с заполненными чек-листами и, подписывая акт, соглашается с указанными в них данными;
- 3) эксперт (представитель Оператора) НОК предоставил документы, подтверждающие личность, и собственноручно заполнил бланк акта визита (выезда) в ходе проведения сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации. В образовательной организации осталась сканированная копия оригинала (фотокопия) акта визита (выезда);
- 4) эксперт (представитель Оператора) НОК соблюдает рекомендации Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, а также санитарно-эпидемиологические требования, предусмотренные образовательными организациями, действующие на момент сбора информации.

Руководитель образовательной организации	_____
М.П.	(подпись) (указать ФИО)
Эксперт (представитель Оператора) НОК	_____
	(подпись) (указать ФИО полностью)

Форма

«О соблюдении рекомендаций Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, а также санитарно-эпидемиологических требований, предусмотренных образовательными организациями при посещении экспертами (представителями Оператора) образовательных организаций, подлежащих НОКО в 2025 году»

Требования	Соблюдение	
	ДА	НЕТ
Отсутствие повышенной температуры тела (по результатам термометрии)		
Отсутствие признаков острого респираторного заболевания (кашель, насморк и т.п.)		
Наличие и применение средств индивидуальной защиты (маски, перчатки, антисептические средства для обработки рук и пр.)		
Соблюдение социальной дистанции (не менее 1,5 м) при проведении процедур оценки		

Руководитель образовательной организации	_____
М.П.	(подпись) (указать ФИО)
Представитель Оператора НОК	_____
	(подпись) (указать ФИО полностью)
_____	(дата)

После заполнения вы проверяете чек-лист на предмет корректного заполнения и подписываете **КАЖДЫЙ** чек-лист, акт и форму о сан.-эпид. требованиях. Рекомендуем сделать себе копию/фотокопию чек-листа.

Обращаем внимание: подписывая чек-листы, вы соглашаетесь с указанной в них информацией

Аудит сайтов будет проходить
до **01.06.2025 (включительно)**.

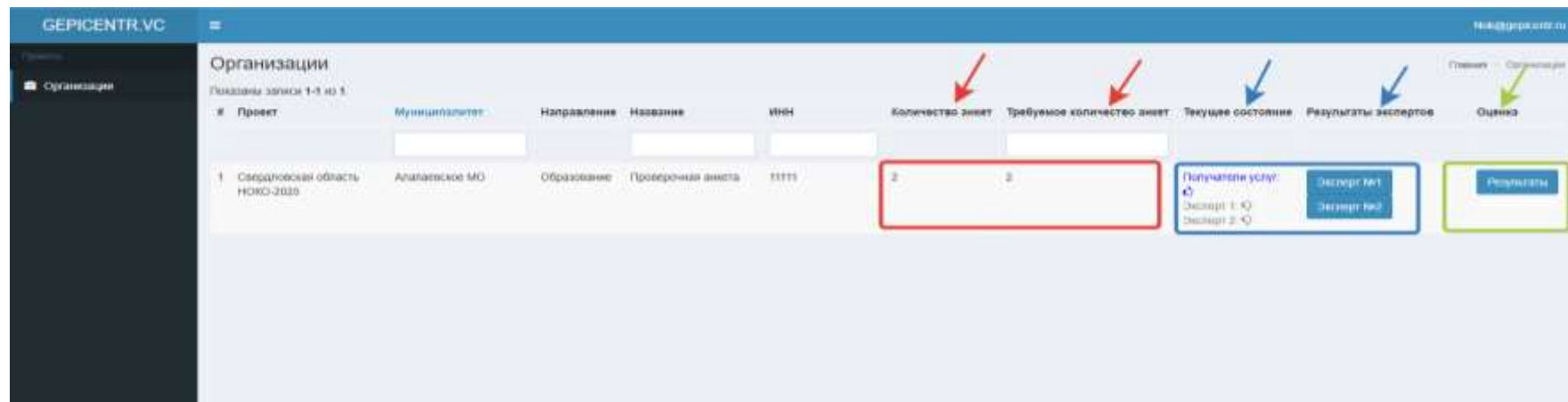
Официальные сайты будут проверяться на наличие информации в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 4 августа 2023 года N 1493 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

Чек-лист
«Анализа официального сайта дошкольной образовательной организации»

Наименование дошкольной образовательной организации	
Ссылка на официальный сайт дошкольной образовательной организации:	
Дата проведения анализа	

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (приказ Рособрнадзора от 04.08.2023 N 1493)

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации**	Алгоритм определения фактического объема информации на сайте	Отметка о наличии/отсутствии
1	2	3	4
I. Основные сведения			
1	О полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
2	О дате создания образовательной организации		
3	Об учредителе, учредителях образовательной организации		
4	О месте нахождения образовательной организации		
5	О режиме и графике работы образовательной организации		
6	О контактных телефонах и адресах электронной почты образовательной организации	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация	



Для отслеживания результатов сбора информации в рамках НОКО-2025 (*количество анкет, результаты аудита сайтов, результаты очного визита, результаты дистанционного взаимодействия*) будут организованы личные кабинеты на платформе оператора.

Доступ к ЛК вы получите до **07.03.2025 (включительно)**.

Материалы будут направлены на электронные адреса организации, которые были Вами актуализированы по специальной ссылке.



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)

(дата²⁰)

ПЛАН²¹

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 ²²	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий ²³	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации ²⁴
		I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность				
		II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность				
		III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов				
		IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
		V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией				

²⁰ Дата утверждения указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ. (пример – 10 января 2024 г.).

²¹ Форма Плана по устранению недостатков утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457.

²² Плановый срок реализации мероприятия указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ.

²³ Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана.

²⁴ Фактический срок реализации мероприятия указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ.

В рамках проведения НОКО-2025 организована горячая линия. Она доступна по следующим каналам:

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ
8 800 201 53 40 (БЕСПЛАТНО)

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА
nok2@gepicentr.ru

Контактными лицами для взаимодействия со стороны оператора назначены:

- Кадочникова Елена Сергеевна
- Беляев Иван Андреевич
- Виженская Оксана Владимировна

Актуальная информация по вопросам НОКО будет размещаться на сайте Министерства образования и молодежной политики Свердловской области в подразделе «Независимая оценка качества в 2025 году» (minobraz.egov66.ru).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Если у вас есть вопросы, то вы можете задать их в чате или отправить на электронную почту оператора НОКО **nok2@gepicentr.ru**

Для идентификации вашей организации и корректного ответа на обращение, обязательно указывать **ИНН организации в тексте КАЖДОГО** вашего письма.

Запись вебинара, инструкции, логины и пароли от личных кабинетов будут высланы всем участникам НОКО-2025 до 07.03.2025 на адреса электронной почты