

ПРОТОКОЛ

заочного заседания Общественного совета при Министерстве образования и науки Забайкальского края по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Забайкальского края

г.Чита

№ 3 от 28.02.2022г.

Участвовали :

Члены Общественного совета

Клименко Татьяна Константиновна
Петров Сергей Александрович
Заборина Лариса Геннадьевна
Городилова Марта Евгеньевна
Тушкова Ольга Андреевна

1. По вопросу «Об утверждении перечня организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году»

Решили: утвердить перечень образовательных организаций согласно Приложению 1.

2. О разработке предложений в техническое задание на выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности и его утверждении

Решили: утвердить техническое задание на выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (Приложение 2)

3. Об утверждении методики опроса участников отношений в сфере образования: обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций, подлежащих НОКО.

Решили: утвердить форму анкеты для проведения опроса участников отношений в сфере образования: обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций (Приложение 3)

Председатель Общественного совета



Клименко Т.К.

Секретарь Общественного совета



Жугдурова А.Н.

Перечень образовательных организаций для проведения НОКО в 2022 году

№	Наименование учреждения	Общая численность получателей услуг	Объем выборочной совокупности (40 %)	Руководитель
1	Государственное общеобразовательное учреждение "Забайкальский центр специального образования и развития "Открытый мир"	282	113	Номоконов Алексей Александрович
2	Государственное общеобразовательное учреждение "Петровск-Забайкальская специальная (коррекционная) школа-интернат".	238	95	Ржевцев Владислав Васильевич
3	Государственное общеобразовательное учреждение "Борзинская специальная (коррекционная) школа-интернат".	111	44	Саморезова Ольга Николаевна
4	Государственное общеобразовательное учреждение "Малетинская специальная (коррекционная) школа-интернат".	76	30	И.о. Черняева Александра Геннадьевна
5	Государственное общеобразовательное учреждение "Могочинская специальная (коррекционная) школа-интернат".	75	30	Владимилова Светлана Альбертовна
6	Государственное общеобразовательное учреждение "Урульгинская специальная (коррекционная) школа-интернат"	91	36	Подколзина Виктория Владимировна
7	Государственное общеобразовательное учреждение "Хохотуйская специальная (коррекционная) школа-интернат".	86	34	Мищенко Александр Петрович
8	Государственное общеобразовательное учреждение "Черновская специальная (коррекционная) школа-интернат".	117	46	Перфильева Евгения Анатольевна
9	Государственное общеобразовательное учреждение "Читинская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа".	90	36	Голубчик Сергей Владимирович
10	Государственное общеобразовательное учреждение "Забайкальская краевая санаторная школа-интернат"	41	16	Кочетова Галина Николаевна

11	Государственное дополнительного профессионального "Институт развития Забайкальского края".	учреждение образования образования	4822	600 (по методике не более 600)	Гарднер Валерия Валерьевна
----	--	--	------	--------------------------------------	----------------------------

**Техническое задание
на выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве
условий осуществления образовательной деятельности организациями**

1. Наименование работ

Исполнитель оказывает услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее - НОКО) образовательными организациями, подведомственными Министерству образования и науки Забайкальского края согласно перечню, представленному в приложении № 2.

2. Нормативные требования

Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего рода, либо превышать данные требования, удовлетворять требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в том числе следующих нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Постановление Правительства РФ от 31 мая 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 Минтруда России от 31 мая 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 Минтруда России от 30 октября 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»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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»;

- Приказ Минфина России от 07 мая 2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Методические рекомендации Минпросвещения России 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) 2022 года.

3. Требования к техническим и качественным характеристикам работ

3.1. Описание методики и инструментарий проведения НОКО должны соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации в области проведения НОКО, регламентирующим документам Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. При проведении НОКО необходимо использовать следующие нормативно-правовые акты и письма федеральных органов власти:

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

– Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 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 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

– Приказ Минфина России от 07 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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 Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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»;

– Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей (утв. Минпросвещения России)

3.2. В случае изменения в период действия Договора законодательства Российской Федерации, регламентирующих документов Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в области НОКО Исполнитель должен учесть изменения при составлении методики и проведении НОКО.

3.3. При принятии решения Общественным советом по проведению НОКО о доработке критериев и показателей (методики) НОКО организаций, в отношении которых запланировано проведение НОКО в 2022 году, в срок **не позднее 5 (пяти)** рабочих дней внести изменения и представить Заказчику доработанные критерии и показатели (методику) НОКО.

3.4. В рамках проведения НОКО в 2022 году, Исполнитель должен:

3.4.1. Обеспечить очное посещение образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка качества условий оказания услуг;

3.4.2. Обеспечить проведение очного посещения с соблюдением всех противоэпидемиологических требований в целях недопущения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

3.4.3. Обеспечить 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);

3.4.4. Предоставить в составе отчетной документации оригиналов заполненных форм по результатам выезда (в качестве приложений к заполненным формам должны быть представлены фото и/или видеоматериалы, подтверждающие качество условий осуществления образовательной деятельности), форм интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг;

3.4.5. Предоставить доступ к автоматизированной системе проведения опроса потребителей образовательных услуг;

3.4.6. Провести вебинар(ы) с образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение НОКО в 2022 году; подготовить и разместить видеозаписи данного вебинара(ов) на открытых ресурсах в сети «Интернет».

3.4.7. Сформировать состав экспертов НОКО. В процессе формирования состава экспертов Исполнитель должен:

- разработать форму, инструкцию и анкету по проведению НОКО для эксперта;

- провести обучающий вебинар с экспертами НОКО.

3.4.8. При оказании данной услуги Исполнитель также:

- формирует очередность сбора информации об образовательных организациях (составляет план-график проведения экспертиз, доводит до сведения образовательных организаций);

- создает QR-код на анкету для опроса получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

3.5. Сбор данных по показателям НОКО осуществляется Исполнителем. При осуществлении функций по сбору информации необходимо использовать:

- информацию о деятельности образовательных организаций, подлежащих НОКО, предоставленной на официальном сайте организации;

- информацию о деятельности организаций, подлежащих НОКО, предоставленной на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>);

- информацию, полученную в процессе опросов участников отношений в сфере образования: обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся/воспитанников организаций, подлежащих

НОКО (анкетирование, в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте организации, интервьюирование, телефонный опрос).

К сбору информации об условиях доступности для инвалидов могут быть привлечены представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами; специалисты, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

3.6. Опрос участников отношений в сфере образования: обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций, подлежащих НОКО, проводится на основе методики, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н. При проведении анкетирования должны быть опрошены потребители образовательных услуг в каждой образовательной организации в количестве не менее 40% потребителей услуг, но не более 600 респондентов.

3.7. Респондентами являются:

– обучающиеся образовательных организаций (достигшие 14-летнего возраста), подлежащих НОКО;

– родители, законные представители обучающихся в образовательных организациях, подлежащих НОКО, независимо от возраста обучающихся;

При проведении опроса Исполнитель должен следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов респондентами, должен отвечать на возникающие вопросы.

3.8. Исполнитель:

3.8.1. Формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы предоставления информации на основе анкет, экспертных актов оценки качества работы образовательных организаций.

3.8.2. Систематизирует выявленные проблемы условий осуществления деятельности образовательных организаций, анализирует исследуемые параметры и показатели образовательных организаций.

3.8.3. Осуществляет анализ и оценку качества работы образовательных организаций, расчет оценки качества:

– на основе экспертных актов оценки качества работы образовательных организаций;

– на основе результатов анкетирования потребителей образовательных услуг.

3.9. Оценочные листы заполняются по каждой образовательной организации отдельно.

4. Приемка результатов работ по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями

4.1. Предоставление Заказчику на согласование результатов НОКО должно быть осуществлено Исполнителем **не позднее 01.09.2022 года** в следующих формах:

4.1.1. построение рейтинга образовательных организаций по результатам полученной информации в виде таблицы в формате MicrosoftExcel (.xls, .xlsx):

- по каждому критерию;
- по пяти критериям и их показателям.

4.2.2. подготовка и оформление аналитического отчета. Отчет должен быть оформлен в электронном виде в формате MicrosoftWord (.doc, .docx) (таблицы в формате MicrosoftExcel (.xls, .xlsx)).

4.2. Отчет должен содержать следующие сведения:

- место, время, цель оценки;
- нормативные основания НОКО;
- описание методики независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
- анализ значений исследуемых общих критериев и показателей, выстроенные графики рейтингов образовательных организаций по критериям и показателям, характеризующих качество условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- рейтинг по критериям по каждому типу образовательных организаций отдельно;
- систематизацию выявленных проблем деятельности образовательных организаций;
- обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности по каждой образовательной организации отдельно
- аналитическая справка о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с использованием иллюстративного материала (графики, таблицы);
- итоги независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по критериям по каждой образовательной организации отдельно (с указанием положительных сторон и выявленных недостатков);
- основные выводы, предложения и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Анкета

для опроса получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности _____ (наименование учреждения).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности гарантируется.

Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь (можно выбрать только одну):

- Обучающийся;
- Родитель (законный представитель) обучающегося.

Если вы выбрали категорию «Обучающийся», подтвердите, что Вам больше 14 лет:

- Да (анкета будет принята в обработку);
- Нет

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

- Да
- Нет (*переход к вопросу 3*)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

- Да
- Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?

- Да
- Нет

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

- Да
- Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном

посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

- Да
- Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да
- Нет *(переход к вопросу 8)*

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

- Да
- Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (работники секретариата, учебной части)?

- Да
- Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?

- Да
- Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- Да
- Нет *(переход к вопросу 12)*

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, 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 услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- Да
- Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

- Да
- Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

- Да
- Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?

- Да
- Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!