Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам (ДПП)

Шмелькова Лариса Витальевна, заместитель руководителя Образовательного центра ЗАО ИПП, к.п.н., доцент

Что такое независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОКУ) и обязательна ли НОКУ в ДПО?

Поручения Президента Российской Федерации

1. Подпункт «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»:

«совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности…»

2. Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию 12 декабря 2013 года:

«Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.
Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определят единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии. Обращаюсь с настоятельной просьбой к вам, уважаемые коллеги.»

В.В. Путин

Законодательное регулирование проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-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» *(вступил в силу с 21 октября 2014 года)*
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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»
3. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ-273)

Статья 95. Независимая оценка качества образования

1. Независимая оценка качества образования направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ.

2. Независимая оценка качества образования включает в себя:

1) независимую **оценку качества подготовки** обучающихся;

2) независимую **оценку качества условий** осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.
(п. 2 в ред. Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ-273)

Статья 95.2. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (в ред. Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ) (введена Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ)

1. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - организации), проводится **в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации**

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 29 ДЕКАБРЯ 2012 Г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 5 ДЕКАБРЯ 2017 Г. № 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

Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 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»;

Нормативные правовые основы независимой оценки качества (НОКУ)

Сбор, обобщение и расчет результатов НОК	Размещение информации о результатах НОК	Оценка эффективности деятельности органов власти	Оценка деятельности руководителей учреждений
Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 *(Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг)*	Постановление Правительства РФ от 14 апреля 2018 г. № 452 *(Об уполномоченном органе, определяющем состав информации о результатах НОКУ)*	Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 г. № 548 *(Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ и перечне показателей оценки)*	Постановление Правительства РФ от 26 июля 2018 г. №873 *(О типовой форме трудового договора с руководителем государственного учреждения)*
Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н *(Единый порядок расчета показателей НОКУ)*	Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н 22 июля 2015 г. N 116н *(О составе информации о результатах НОКУ и порядке ее размещения)*	Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 212 *(Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления, дополнении перечня показателей оценки)*	
Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н *(Методика опроса граждан)*		Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 *(О форме публичного отчета губернаторов и плана мероприятий по итогам НОКУ)*	
		Постановление Правительства РФ от 19 апреля 2018 г. № 472 (*Перечень показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ)*	
		Постановление Правительства РФ от 16 августа 2018 г. № 953 *(О дополнении показателей оценки эффективности органов местного самоуправления показателем «результаты НОКУ»)*	

МЕХАНИЗМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ

ОРГАНЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ	• создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг • принимают меры по устранению выявленных недостатков
ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПАЛАТЫ	• формируют Общественные советы по НОКУ и утверждают их состав
ОБЩЕСТВЕННЫЕ СОВЕТЫ ПО НОКУ	• проводят независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социальной сферы • вырабатывают предложения по устранению выявленных недостатков
ОПЕРАТОРЫ	• проводят сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: *анализ сайтов организаций, опрос получателей услуг, оценочные мероприятия*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ	• обеспечивают:
	  • открытость, доступность информации
	  • техническую возможность выражения мнения гражданам-получателям услуг на своих официальных сайтах
	• реализуют планы по устранению выявленных недостатков

ГРАЖДАНЕ-ПОЛУЧАТЕЛИ УСЛУГ	• выражают мнение о качестве условий оказания услуг

Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ по обращению уполномоченного федерального органа исполнительной власти

ФОРМИРУЕТ

Представители общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов обучающихся и (или) родителей (законных представителей)

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам

Представители общероссийских общественных объединений инвалидов

СОСТАВ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

Представители	Культура	Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
Могут входить в состав:					
Общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан (обучающихся и родителей), Общественных объединений инвалидов	✓	✓	✓	✓	✓
Не могут входить в состав:					
Органов государственной власти и органов местного самоуправления					
Общественных объединений, осуществляющих деятельность в соответствующей социальной сфере (профессионального сообщества)	✗	✗	✗	✗	✗
Руководители (их заместители) и работники организаций соответствующей социальной сферы					

Число членов Общественного совета: не менее 5 человек

Ротация состава Общественного совета: не менее 1/3 каждые 3 года

Члены Общественного совета по НОК осуществляют свою деятельность **на общественных началах**

Информация о деятельности Общественного совета по НОК подлежит размещению на официальном сайте органа власти

Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

ПРИКАЗ

31 октября 2018 г. № 887

Москва

Об Общественном совете при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам

В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а также с учетом Указа Президента Российской Федерации от 15 мая 2018 г. № 215 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» п р и к а з ы в а ю :

1. Создать Общественный совет при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам (далее – Общественный

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
науки и высшего образования
Российской Федерации
от «31» октября 2018 г. № 887

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественном совете при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам

1. Общественный совет при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам (далее соответственно – Общественный совет, Минобрнауки России, организации) является постоянно действующим совещательным органом, созданным при Минобрнауки России в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.

2. Независимая оценка качества условий осуществления

Механизм реализации НОКУ

1 Органы исполнительной власти (Минобрнауки России, Минпросвещения России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления)

Создают условия для организации проведения независимой оценки:

- формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждают положение о них, осуществляют материально-техническое обеспечение работы общественных советов;
- отбирают на конкурсной основе организацию-оператора и заключают с ним государственный/муниципальный контракт;
- предоставляют при необходимости оператору общедоступную информацию о деятельности организаций социального обслуживания, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);
- рассматривают в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания;
- размещают информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на сайте www.bus.gov.ru и на своих официальных сайтах;
- обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг.

Минобрнауки России:

✓ осуществляют координацию и методическое обеспечение;

✓ устанавливают показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

✓ утверждают порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления).

2 Общественные советы по проведению независимой оценки

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания формируется таким образом, ***чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов.*** *Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Рекомендуется включать в состав общественных советов представителей Всероссийских общественных организаций. Число членов общественного совета* ***не может быть менее чем пять человек.***

Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;
2) формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее - оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов, заключаемых органами власти с оператором;
3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным в Федеральном законе критериям);
4) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;
5) представляют соответственно в органы власти результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения по улучшению качества их деятельности.

3 Организация-оператор

осуществляет сбор и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с условиями государственного (муниципального) контракта, заключенного с уполномоченным органом (используется общедоступная информация об организациях, в том числе в форме открытых данных, результаты социологических опросов).

Основные положения Федерального закона № 273-ФЗ (статья 95.2)

4 Перечни организаций для проведения независимой оценки качества

Перечни образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, определяются общественными советами по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

- на федеральном уровне могут включать организации, финансируемые за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов;
- на региональном уровне могут включать организации, находящиеся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации (независимо от источника финансирования).

5 Общие критерии независимой оценки качества (часть 4)

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций;
- доступность услуг для инвалидов.

КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ

	Культура		Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	организации, осущ-щие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства	иные организации культуры				
Открытость и доступность информации об организации	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Комфортность условий предоставления услуг		✓	✓	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги
Доступность услуг для инвалидов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Доброжелатель-ность, вежливость работников		✓	✓	✓	✓	✓
Удовлетворенность условиями оказания услуг		✓	✓	✓	✓	✓

6 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями

Основные положения Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (статья 95.2)

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями осуществляющими образовательную деятельность устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Минобрнауки России, Минпросвещения России) с предварительным обсуждением на общественном совете, *например:*

Зарегистрировано в Минюсте России 7 сентября 2020 г. N 59677

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 31 июля 2020 г. N 860

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2019, N 30, ст. 4134), подпунктом 4.2.71 пункта 4.2 Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. N 682 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 26, ст. 3851; 2020, N 13, ст. 1944), а также с учетом 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, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 344н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный N 52409), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования.

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 г.

Министр
В.Н.ФАЛЬКОВ

Зарегистрировано в Минюсте России 19 октября 2020 г. N 60459

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 3 сентября 2020 г. N 1156

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2019, N 30, ст. 4134), пунктом 1 и подпунктом 4.2.72 пункта 4.2 Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. N 682 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 26, ст. 3851; 2020, N 16, ст. 2612), а также с учетом 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, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 344н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный N 52409), приказываю:

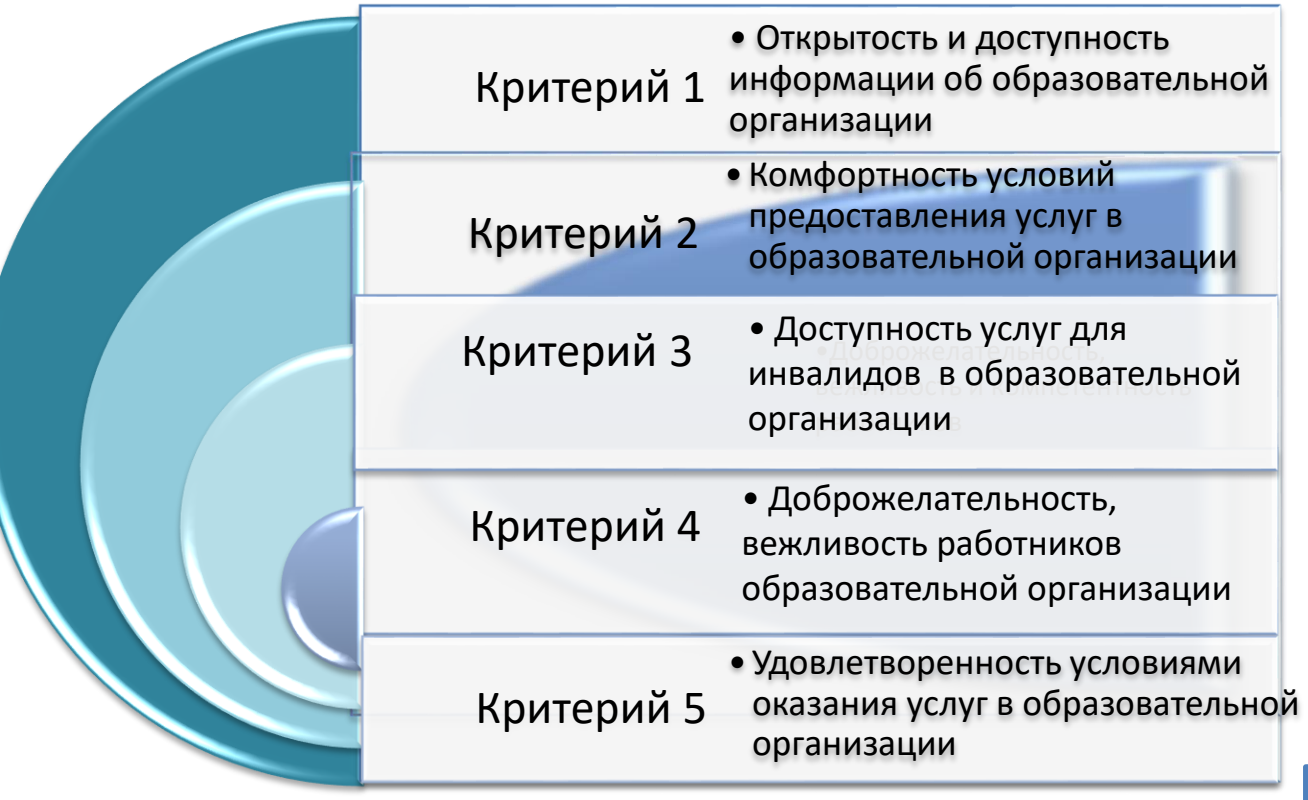
1. Утвердить по согласованию с Министерством просвещения Российской Федерации прилагаемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам.

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.

Министр
В.Н.ФАЛЬКОВ

Показатели независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам

Критерии оценки качества деятельности организаций социальной сферы



Расчет показателей НОКУ

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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»

ПОКАЗАТЕЛИ НОКУ для сферы высшего образования и ДПО

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ МИНОБРНАУКИ РОССИИ

- приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»

- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 3 сентября 2020 г. № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»

1. Критерий **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»**

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по **образовательным программам ВО (дополнительным профессиональным программам)** (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)
1.2.	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: - сведений о контактных телефонах, - сведений об адресах электронной почты, - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Критерий **«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: - 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; -транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**

3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории 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
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Критерий **«Доброжелательность, вежливость работников»**

1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

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)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Механизмы реализации НОКУ

Основные положения Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (статья 95.2)

7 Периодичность проведения оценки (часть 6)

«Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества ***не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года*** *в отношении одной и той же организации.»*

8 Применение результатов независимой оценки качества (часть 15)

«Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями ***учитываются при оценке эффективности деятельности руководителя*** *федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования, федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере высшего образования, высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, руководителей органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов*

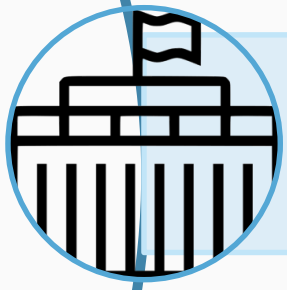
Является ли обязательной независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности?

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

ПРОЦЕДУРА НОКУ ПРОВОДИТСЯ НЕ ЧАЩЕ ЧЕМ 1 РАЗ В ГОД И НЕ РЕЖЕ ЧЕМ 1 РАЗ В 3 ГОДА В ОТНОШЕНИИ ОДНОЙ И ТОЙ ЖЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Технология сбора данных

анализ информации о реализации образовательной деятельности, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций



выезд в образовательные организации для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

анкетирование (опрос) получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной не специализированном сайте, а также в форме интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг)

Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

1.	Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)
2.	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: - сведений о контактных телефонах, - сведений об адресах электронной почты, - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: - 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; -транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории 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
2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников»

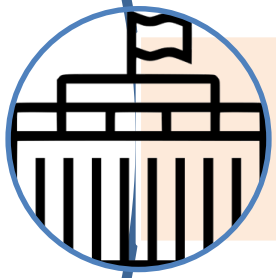
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

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)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Инструментарий сбора данных

форма, заполняемая по результатам анализа официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность

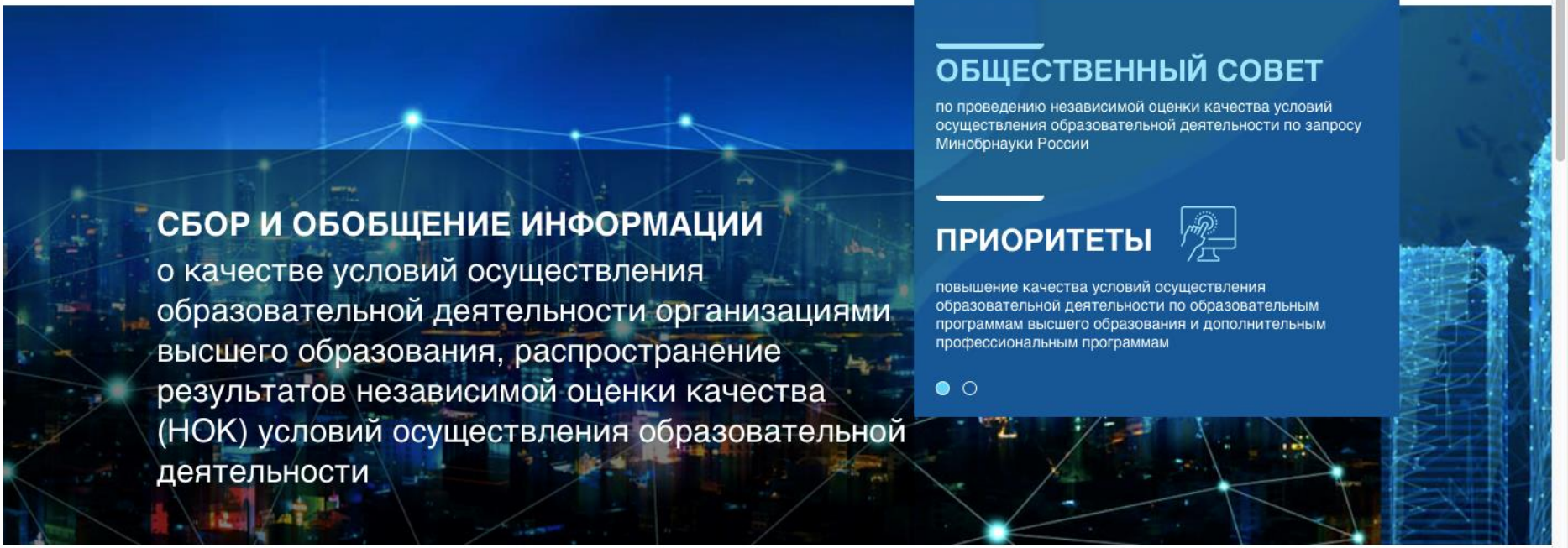


форма для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, заполняемая по результатам выезда в образовательную организацию

анкета для опроса получателей образовательных услуг о качестве условий

Особенности опроса

В целях проведения опроса получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями необходимо использовать специализированный инструментарий, размещенный в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющий проводить онлайн анкетирование (опрос)



ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

повышение качества условий осуществления организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам ВО и ДПО, образовательной деятельности и распространение результатов НОК

образования (учебно-методических объединений в системе высшего образования или профессиональных ассоциаций)

ОПРОС

Уважаемые респонденты!

Анкетирование получателей образовательных услуг и представителей образовательных организаций запущено, период проведения с **21.03.2022** по **29.04.2022.**

Студентам

Анкета для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

Перейти к анкете →

Анкета для оценки удовлетворенности дистанционной формой обученияв вузе

Перейти к анкете →

ОВЗ

Анкета студентов (инвалидов и лиц с ОВЗ)

Перейти к анкете →

⚠ Студентам необходимо пройти 2 анкеты. Если вы инвалид или лицо с ОВЗ - то Вам необходимо пройти все 3

nok-mon.ru

Студентам необходимо пройти 2 анкеты. Если вы инвалид или лицо с ОВЗ - то Вам необходимо пройти все 3

Преподавателям

Анкета по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

Перейти к анкете →

Анкета для оценки удовлетворенности дистанционной формой обучения в вузе

Перейти к анкете →

Преподавателям необходимо пройти 2 анкеты

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ФОРМЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ФОРМА ДЛЯ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ о качестве условий осуществления образовательной деятельности, заполняемая по результатам выезда в образовательную организацию

ФОРМА, ЗАПОЛНЯЕМАЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность

АНКЕТА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ СБОРА ДАННЫХ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ НОКУ:

определяет перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, в отношении которых проводится НОКУ (протокол от 3.02.2022 г. № 1)

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ НОК:

- анализирует обстановку, решения и рекомендации по преодолению ситуации с распространением новой коронавирусной инфекции, принятые на федеральном и региональном уровнях, в котором расположены образовательные организации и их филиалы, в отношении которых в 2022 году проводится НОК;
- определяет методологию включения организаций в перечень
- разрабатывает (актуализирует) инструкции для специалистов по проведению НОКУ;
- разрабатывает (при необходимости) соответствующее программное обеспечение (инструментарий) для сбора и обобщения информации по показателям НОКУ;
- обеспечивает подготовку необходимого количества специалистов для проведения процедуры НОКУ.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ:

обеспечивает информирование Учредителей образовательных организаций о сроках проведения НОКУ, Организации-операторе и условиях проведения НОКУ

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

УЧРЕДИТЕЛИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НОК:

- информируют образовательные организации о сроках проведения НОКУ, Организации-операторе и условиях проведения НОКУ;
- предоставляют информацию об общей численности получателей услуг в образовательных организациях, в отношении которых проводится НОКУ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НОК:

- обеспечивают информирование получателей образовательных услуг об условиях проведения анкетирования;
- обеспечивают условия доступа специалистов Организации-оператора в образовательную организацию, которые заполняют чек-листы и обеспечивают фото- и видеофиксацию каждого параметра показателя НОК для подтверждения оценки условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещениях образовательной организации
- Предоставляют сведения об образовательной организации (филиале) в соответствии с заданной формой

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ФИЛИАЛЕ)

Полное наименование организации согласно уставу организации		
Фактический адрес осуществления образовательной деятельности		
Ф. И. О. контактного лица образовательной организации для взаимодействия в рамках НОК		
Должность контактного лица		
Контактный телефон (городской и мобильный)		
Адрес электронной почты		
Дополнительные сведения		
Число обучающихся по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, чел.		*Сумма:* *- общей численности студентов, обучающихся по программам бакалавриат специалитета, магистратуры (в том числе: по очной форме обучения, по очн заочной (вечерней) форме обучения, по заочной форме обучения);* *- общей численности аспирантов (адъюнктов), интернов, ординатор ассистентов-стажеров;* *- общей численности докторантов;* *- общей численности слушателей программ дополнительного профессионально образования.* ***Данные в соответствии с формой ВПО-1 за 2021 г.***
Число обучающихся по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам с ОВЗ (инвалиды, дети-инвалиды), чел.		*Общая численность обучающихся с ОВЗ по программам бакалавриат специалитета, магистратуры.* ***Данные в соответствии с формой ВПО-1 за 2021 г.***
Наличие у образовательной организации зданий исторического, культурного и архитектурного наследия, где осуществляется обучение		*Отметка: да / нет.*
Обучение в образовательной организации осуществляется **исключительно** в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия		*Отметка: да / нет.*
Реализация адаптированных образовательных программ		*Выбрать из списка:* *– адаптированные программы разработаны, но отсутствуют обучающиеся ОВЗ, которые по ним обучаются;* *– адаптированные программы разработаны и по ним обучаются студенты ОВЗ;* *– адаптированные программы не разработаны.*

Дата предоставления сведений

Ф. И. О., должность ответственного лица

/Подпись, печать организации/

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОР:

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

- в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции и невозможности выезда специалистов Организации-оператора в образовательную организацию, обеспечивает оценку специалистами Организации-оператора условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещениях образовательной организации на основе фото- и видеофиксации каждого параметра показателя НОКУ

- обеспечивает проведение работ по анализу официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, заполнение форм по результатам анализа (наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – на основе анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий Организации-оператора («контрольных закупок»)

- обеспечивает проведение анкетирования (опроса) получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном инструментарии, размещенном в сети Интернет (доменное имя **http://nok-mon.ru/)**

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОР:

- обеспечивает контроль обеспечения репрезентативности исследования (анкетирования) по каждой образовательной организации, в отношении которых проводится процедура НОКУ в текущий период, и информирование Минобрнауки России в случае, если есть риск недостижения выборочной совокупности по образовательной организации
- обеспечивает обработку форм, заполненных по результатам анализа официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам выезда в образовательные организации, и обработку анкет по результатам опроса получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности
- обеспечивает обработку данных по показателям НОКУ (на основе заполненных форм и анкет по всем образовательным организациям, в отношении которых проводится оценка в текущем году)
- обеспечивает расчет показателей в соответствии с Единым порядком расчета для всех образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка
- обеспечивает подготовку макетов баз данных, в том числе макет сводной базы данных по расчету показателей НОКУ, осуществляющих образовательную деятельность

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ:

- обеспечивает размещение информации о результатах НОКУ на официальном сайте в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- рассматривает и учитывает в своей управленческой деятельности результаты НОКУ, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные Общественным советом НОКУ по результатам проведения НОКУ;
- обеспечивает на официальном сайте в сети «Интернет» (https://minobrnauki.gov.ru/) техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Для этого могут быть использованы сервисы интерактивного голосования, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах).

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, в отношении которых проводится НОКУ:

- разрабатывают план мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- используют результаты НОКУ для повышения эффективности своей деятельности.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ И ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ НОКУ:

обеспечивают контроль выполнения планов мероприятий по устранению выявленных недостатков, разработанных образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, по результатам НОКУ.

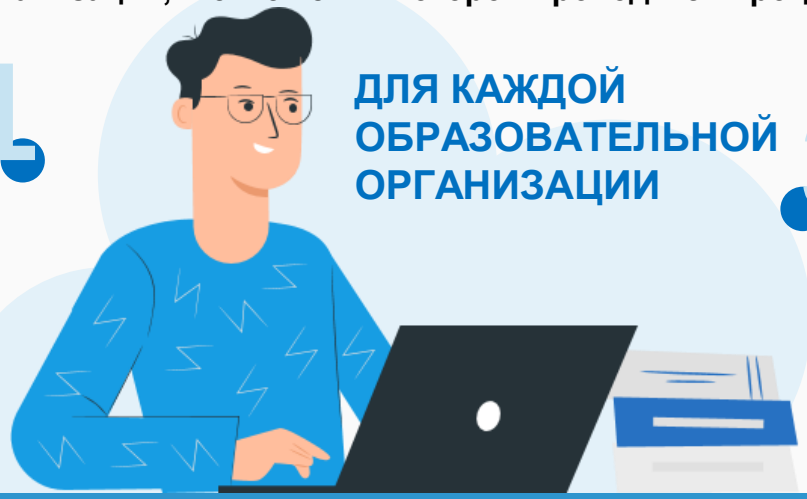
ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

В каждой образовательной организации, в отношении которой проводится процедура НОКУ

1 Определяется генеральная совокупность получателей образовательных услуг и обучающихся с ОВЗ

2 Определяется выборочная совокупность получателей образовательных услуг с ОВЗ

ДЛЯ КАЖДОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



3 Определяется выборочная совокупность получателей образовательных услуг

В анкетировании могут участвовать обучающиеся образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам **высшего образования и дополнительным профессиональным программам**

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫБОРКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Генеральная совокупность получателей услуг образовательных организаций – **это сумма:**

1. **ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ СТУДЕНТОВ,**

обучающихся по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры

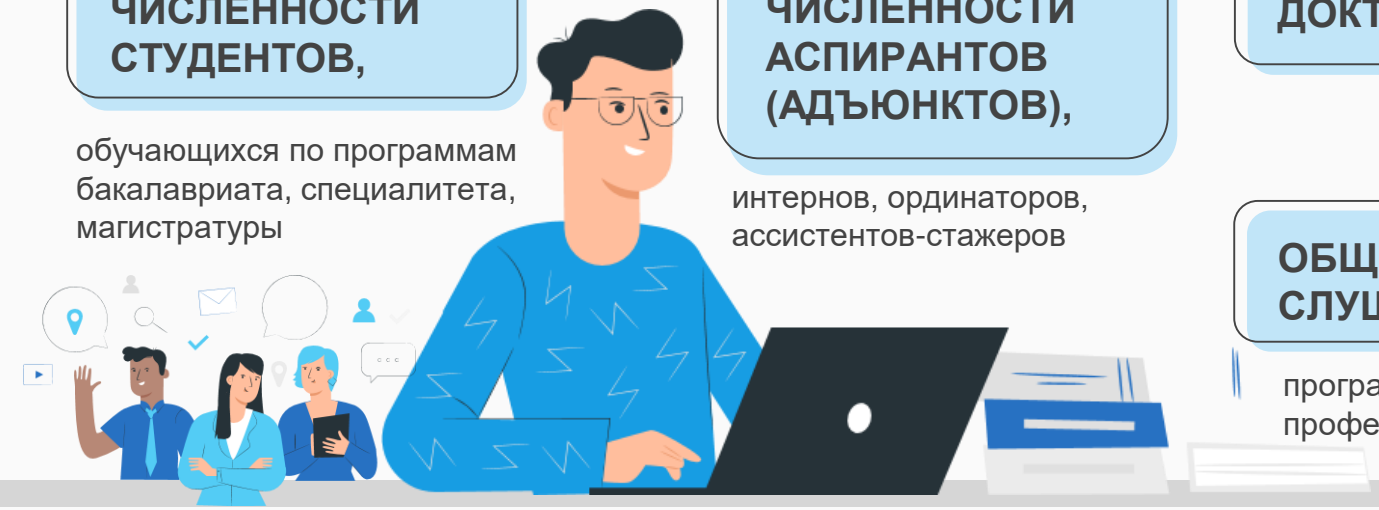
2. **ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ АСПИРАНТОВ (АДЪЮНКТОВ),**

интернов, ординаторов, ассистентов-стажеров

3. **ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ ДОКТОРАНТОВ**

4. **ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ**

программ дополнительного профессионального образования



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОЙ СОВОКУПНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ОВЗ

ГЕНЕРАЛЬНАЯ СОВОКУПНОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, **включая ОВЗ (инвалиды, дети-инвалиды)**

ОБЩАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ТАКИХ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ПРОГРАММАМ

БАКАЛАВРИАТА

СПЕЦИАЛИТЕТА

МАГИСТРАТУРЫ

ДПО

ИСТОЧНИКИ ДАННЫХ ДЛЯ РАСЧЕТА ГЕНЕРАЛЬНОЙ И ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТЕЙ

В случае, если информация об общей численности получателей услуг не размещена на **официальном сайте** образовательной организации, указанная информация может быть представлена Организации-оператору **Минобрнауки России** или соответствующим уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, являющимся Учредителем данной образовательной организации (ГРБС).

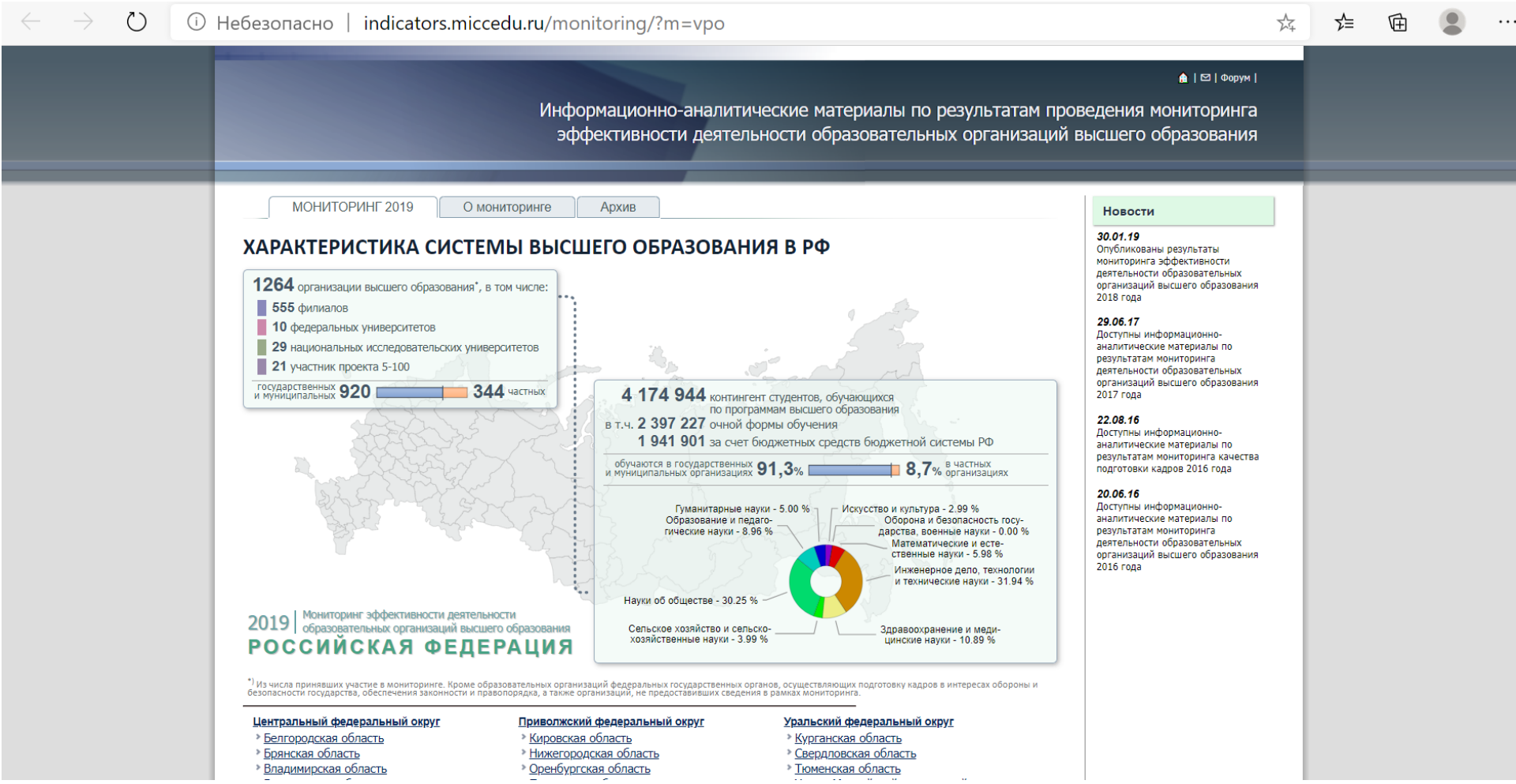
Источником информации об общей численности получателей услуг может быть информация о численности обучающихся, представленная по результатам проведения мониторинга эффективности деятельности образовательных организаций высшего образования в период, предшествующий году проведения независимой оценки качества

http://indicators.miccedu.ru/monitoring

Источником информации о численности получателей услуг с ОВЗ может быть информация о численности таких обучающихся, представленная в форме федерального статистического наблюдения № ВПО-1 «Сведения об организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» в период, предшествующий году проведения независимой оценки качества

Сайт с результатами мониторинга деятельности вузов

http://indicators.miccedu.ru/monitoring/?m=vpo



Особенности проведения анкетирования (опроса) потребителей образовательных услуг

- 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» (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.
- Методикой определены анкета для проведения анкетирования (опроса) и возможные формы проведения опроса: анкетирование получателей услуг по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; интервьюирование получателей услуг; телефонный опрос получателей услуг.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ – ДО 1000 ЧЕЛОВЕК

Выборочная совокупность при доверительной вероятности **95%** и погрешности **5%** будет репрезентативной при **278 чел.** Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **30%** от объема генеральной совокупности, но не более **300** респондентов в одной организации

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ – ОТ 1000 ДО 5000 ЧЕЛОВЕК

Выборочная совокупность при доверительной вероятности **95%** и погрешности **5%** будет репрезентативной при **357 чел.** Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **10%** от объема генеральной совокупности, но не более **400** респондентов в одной организации

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ – ОТ 5000 ДО 10000 ЧЕЛОВЕК

Выборочная совокупность при доверительной вероятности **95%** и погрешности **5%** будет репрезентативной при **370 чел.** Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **5%** от объема генеральной совокупности, но не более **400** респондентов в одной организации

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ – БОЛЕЕ 10000 ЧЕЛОВЕК

Выборочная совокупность при доверительной вероятности **95%** и погрешности **5%** будет репрезентативной при **370 чел**. Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **3%** от объема генеральной совокупности, но не более **400** респондентов в одной организации

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ОВЗ

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ С ОВЗ – ДО 100 ЧЕЛОВЕК

Выборочная совокупность для генеральной совокупности в **100 чел.** при доверительной вероятности 95% и погрешности **5%** будет репрезентативной при **80 чел.** Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **80%** от объема генеральной совокупности, но не более **80** респондентов в одной организации

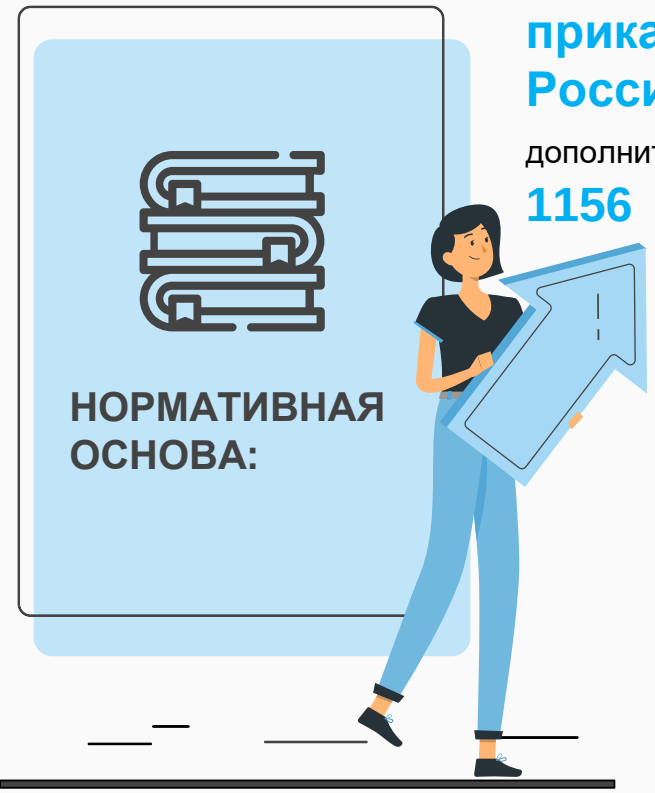
ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ С ОВЗ – ОТ 100 ДО 500 ЧЕЛОВЕК

Выборочная совокупность для генеральной совокупности в **500 чел.** при доверительной вероятности **95%** и погрешности **5%** будет репрезентативной при **217 чел.** Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **40%** от объема генеральной совокупности, но не более **220** респондентов в одной организации

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ С ОВЗ – БОЛЕЕ 500 ЧЕЛОВЕК.

Выборочная совокупность для генеральной совокупности в **1000 чел.** при доверительной вероятности **95%** и погрешности **5%** будет репрезентативной при **278 чел.** Поэтому целесообразно для таких образовательных организаций установить объем выборочной совокупности – **30%** от объема генеральной совокупности, но не более **280** респондентов
в одной организации

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



НОРМАТИВНАЯ ОСНОВА:

приказы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 (для дополнительных профессиональных программ) и № **3 сентября 2020 г. № 1156** (для образовательных программ высшего образования)

ПОКАЗАТЕЛЬ 1.1

«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: **на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»»**.

ПОКАЗАТЕЛЬ 1.2

«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.**

Сведения на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802	Фактический объем информации на сайте		Примечание
		Алгоритм определения	Оценка (балл)	
1	2	3	4	5
I. Основные сведения				
1.	Информация о дате создания образовательной организации	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует		
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	1 – информация представлена, 0,5 – информация представлена частично (не по всем учредителям образовательной организации), 0 – информация отсутствует		
3.*	Информация о представительствах и филиалах образовательной организации (при наличии)	1 – информация представлена, 0,5 – информация представлена частично (не по всем филиалам образовательной организации), 0 – информация отсутствует		

*** При отсутствии представительств и филиалов размещение соответствующей информации не требуется, в этом случае в столбце 4 в соответствующей строке ставится «х».**
В столбце 3 должно быть сделано примечание о том, что представительств и филиалов образовательной организации нет, и размещение соответствующей информации не требуется.

Структура сайта определяется приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831

На сайте должна быть представлена необходимая информация для ВО и ДПО

Следует осуществлять поиск в подразделе «Основные сведения» (при отсутствии указанного подраздела: «Сведения об образовательной организации», «Общая информация», «Общие сведения», или аналогичных им по смыслу).

Сведения на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582	Фактический объем информации на сайте		Примечание
		Алгоритм определения	Оценка (балл)	
1	2	3	4	5
I. Основные сведения				
4.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена, 0,5 – информация представлена частично (не по всем филиалам), 0 – информация отсутствует		
5.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует		
6.	Информация о контактных телефонах образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует		

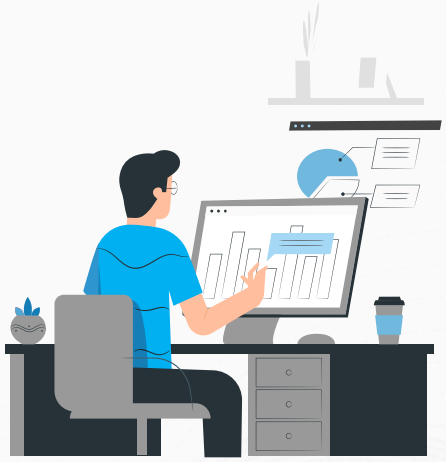
На сайте должна быть представлена необходимая информация для ВО и ДПО

Следует осуществлять поиск в подразделе «Основные сведения» (при отсутствии указанного подраздела: «Сведения об образовательной организации», «Общая информация», «Общие сведения», «Контакты», «Контактная информация» или аналогичных им по смыслу).

Сведения на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582	Фактический объем информации на сайте		Примечание
		Алгоритм определения	Оценка (балл)	
1	2	3	4	5
II. Структура и органы управления образовательной организацией				
8.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации с указанием наименований структурных подразделений (органов управления)	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении); 0 – информация отсутствует		

При наличии структурных подразделений в образовательной организации на сайте должна быть представлена необходимая информация и копии положений.



Следует осуществлять поиск в подразделе «Основные сведения» (при отсутствии указанного подраздела: «Структура и органы управления образовательной организацией» (при отсутствии указанного подраздела: «Сведения об образовательной организации», «Общая информация», «Общие сведения», «Структура», «Руководство» , или аналогичных им по смыслу).

1. Показатель «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»

По каждому наименованию информации об образовательной организации, которая в соответствии с нормативными правовыми актами должна быть представлена на информационных стендах в помещении организации, специалист должен проверить наличие соответствующей информации и проставить баллы
в соответствии с алгоритмом

1. Сведения для расчета показателя «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»

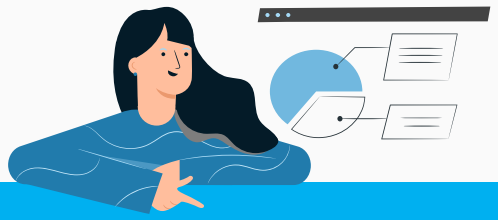
3.	**Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты**	**1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты),** **0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты);** **0 – информация отсутствует** Внимательно рассмотреть информационный стенд в помещении образовательной организации. Определить наличие необходимой информации. В случае невозможности однозначного определения ее нахождения, обратиться к представителям образовательной организации, присутствующим при проведении выезда. В целях подтверждения наличия/отсутствия необходимой информации провести фото и/или видео фиксацию информации, представленной на информационных стендах в помещении образовательной организации. Фото и видеоматериалы должны быть представлены в качестве приложения к данной заполненной специалистом форме	На стенде должна быть представлена необходимая информация.	Необходимость размещения информации на стенде в образовательной организации обусловлена приложение 3.1 к «Примерам 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» к Единому порядку расчета показателей (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н)

1. Сведения для расчета показателя «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»

V. Руководство. Педагогический состав				
17.	**Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты**	**1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам);** **0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2);** **0 – информация отсутствует** Внимательно рассмотреть информационный стенд в помещении образовательной организации. Определить наличие необходимой информации. В случае невозможности однозначного определения ее нахождения, обратиться к представителям образовательной организации, присутствующим при проведении выезда. В целях подтверждения наличия/отсутствия необходимой информации провести фото и/или видео фиксацию информации, представленной на информационных стендах в помещении образовательной организации. Фото и видеоматериалы должны быть представлены в качестве приложения к данной заполненной специалистом форме.	На стенде образовательной организации должна быть представлена необходимая информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии). Достаточным условием является наличие на стенде любой информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях и месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии).	Необходимость размещения информации на стенде в образовательной организации обусловлена приложение 3.1 к «Примерам 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» к Единому порядку расчета показателей (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

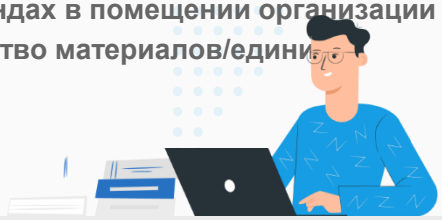
1. Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации»

IX. Платные образовательные услуги				
21.	**Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)**	**1 – информация представлена,** **0 – информация отсутствует** Внимательно рассмотреть информационный стенд в помещении образовательной организации. Определить наличие необходимой информации. В случае невозможности однозначного определения ее нахождения, обратиться к представителям образовательной организации, присутствующим при проведении выезда. В целях подтверждения наличия/отсутствия необходимой информации провести фото и/или видео фиксацию информации, представленной на информационных стендах в помещении образовательной организации. Фото и видеоматериалы должны быть представлены в качестве приложения к данной заполненной специалистом форме. При отсутствии в образовательной организации платных образовательных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации должно уменьшиться. В этом случае в столбце 4 таблицы из раздела 1 формы в соответствующей строке ставится «х». В столбце 3 таблицы из раздела 1 формы («примечание») в соответствующей строке должно быть сделано примечание о том, что у образовательной организации платных образовательных услуг нет, и размещение соответствующей информации не требуется.	На стенде должна быть представлена необходимая информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	Необходимость размещения информации на стенде в образовательной организации обусловлена приложение 3.1 к «Примерам 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» к Единому порядку расчета показателей (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).



Результаты сбора данных, размещенных на информационных стендах в помещении организации, по показателям открытости и доступности информации об организации, доступности услуг для инвалидов

Результаты сбора данных о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации	Оценка (балл)
Фактический объем информации, представленный на информационных стендах в помещении организации	сумма баллов из столбца 4 по всем наименованиям информации из столбца 2 таблицы формы
Общее количество информации, установленное нормативными правовыми актами для анализируемой образовательной организации, которая должна быть размещена на информационных стендах в помещении организации (нормативное количество материалов/единиц информации)	Определяется как разность общего количества информации в соответствии с «Моделью по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам» для оцениваемой образовательной организации и количества информации, размещение которой не требуется для оцениваемой образовательной организации



ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДОВ:

Организация-оператор должна обеспечить очное посещение всех образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, участвующих в оценке и их филиалов. Исключение – в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции и невозможности выезда специалистов Организации-оператора в образовательную организацию, оценка специалистами Организации-оператора условий оказания услуг и открытость информации на информационных стендах в помещениях образовательной организации проводится в «удаленном режиме» на основе фото- и видеофиксации каждого параметра показателя НОКУ

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Для выезда в образовательные организации Организация-оператор может привлекать представителей общественных объединений или волонтеров

ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДОВ:

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

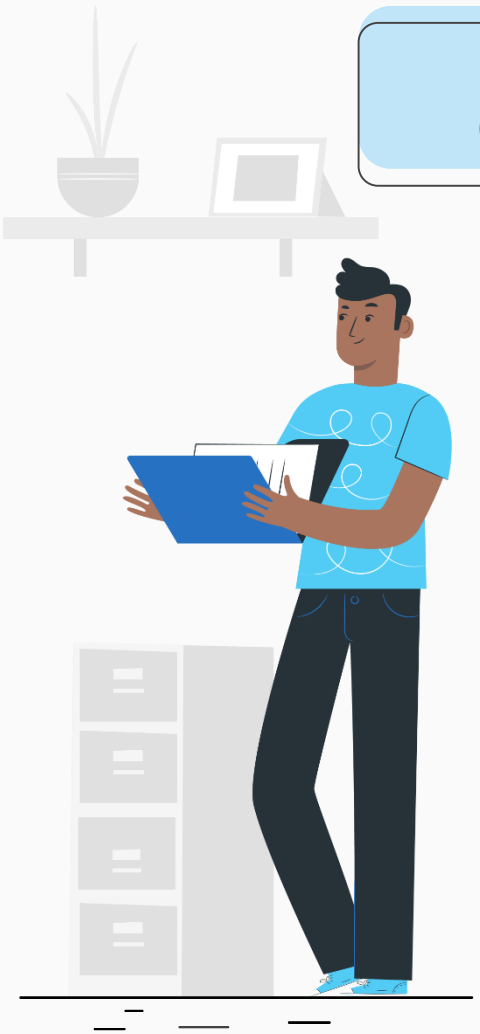
ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДОВ:

- Перед выездом специалист Организации-оператора или привлекаемые для выезда в образовательную организацию специалисты в обязательном порядке должны проходить инструктаж (подготовку) по вопросам проведения сбора и анализа информации по показателям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями высшего образования, ознакомиться с нормативными документами, регламентирующими проведение процедуры НОКУ, и инструктивными материалами, разработанными Организацией-оператором для проведения процедуры. За своевременное прохождение инструктажа указанного лица несет ответственность руководитель Организации-оператора. Только лицо, прошедшее обязательный инструктаж (подготовку), может быть допущено к выезду в образовательную организацию

- Сбор информации при выезде в образовательную организацию должен проводиться в присутствии представителя образовательной организации

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

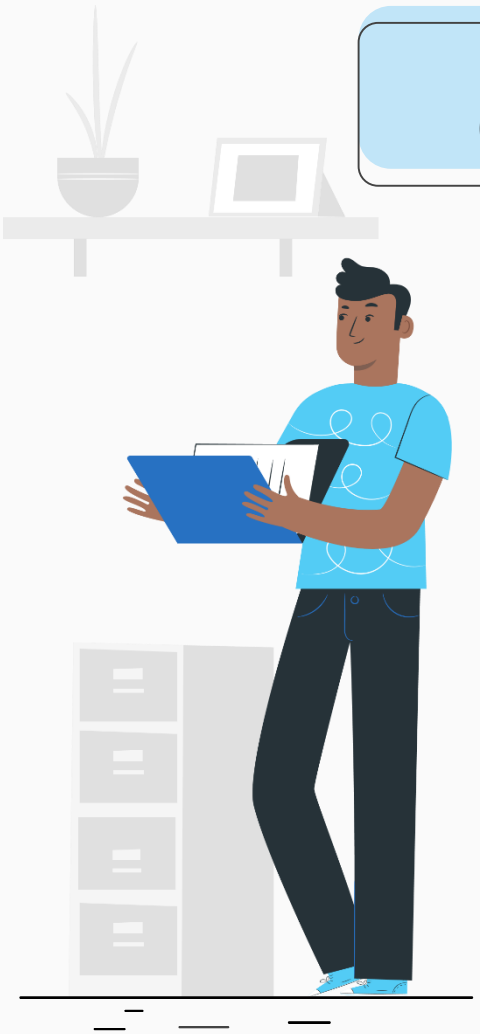


ПОКАЗАТЕЛЬ 3.1

«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» необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309** «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



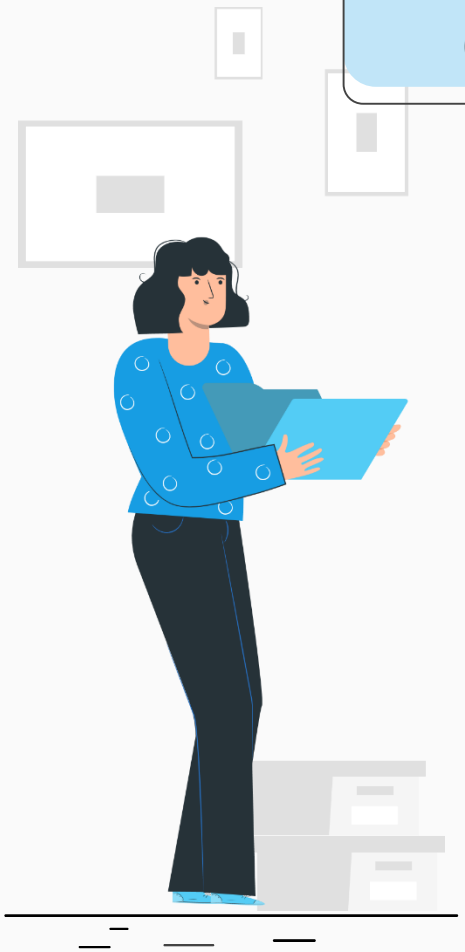
ПОКАЗАТЕЛЬ 3.1

ВАЖНО! Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

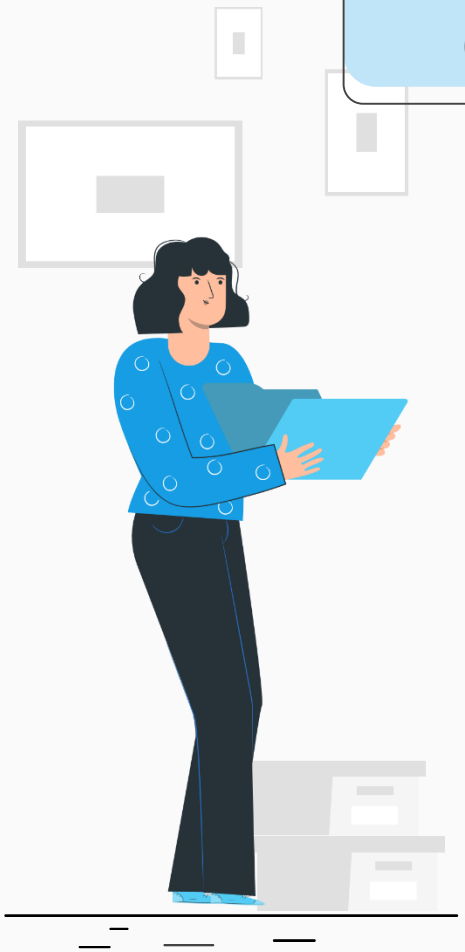


ПОКАЗАТЕЛЬ 3.2

«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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
  помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому»

ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

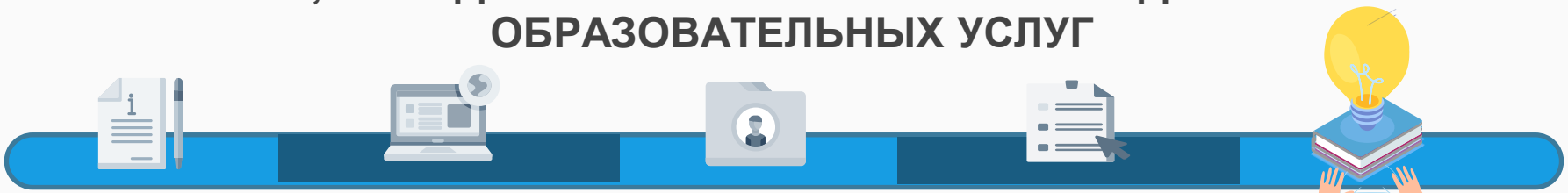


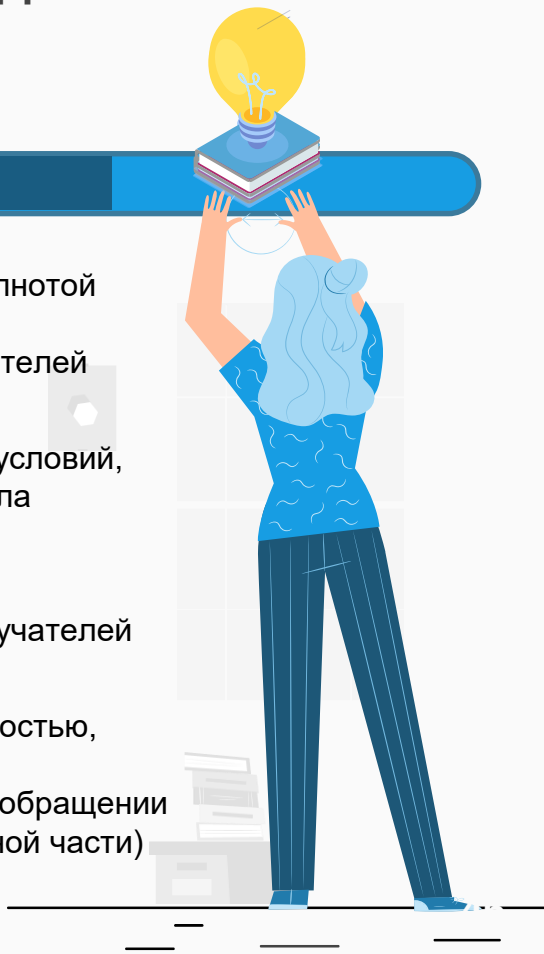
ПОКАЗАТЕЛЬ 3.2

ВАЖНО! В случае, если в образовательной организации не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества ($П_{дост}^{услуг}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности;
- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности.

ПОКАЗАТЕЛИ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ НА ОСНОВЕ АНКЕТ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ





1.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов);

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);

ПОКАЗАТЕЛИ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ НА ОСНОВЕ АНКЕТ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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)

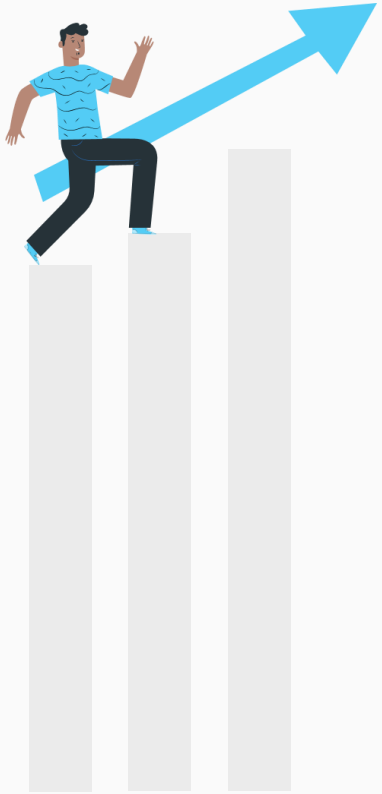
4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

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);

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

ПОКАЗАТЕЛИ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ НА ОСНОВЕ АНКЕТ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ



ВАЖНО! В анкете для получателей образовательных услуг для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг, предлагается использовать 3-х балльную шкалу с вариантами ответов: «удовлетворен», «частично удовлетворен», «не удовлетворен». При обработке результатов анкетирования целесообразно использовать следующий алгоритм начисления баллов:

0 – удовлетворен; 0,75 – удовлетворен частично; 0 – не удовлетворен.

В анкете для получателей образовательных услуг для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг, целесообразно предусмотреть следующие уточнения:

в вопросах № 2 и № 4 «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» целесообразно разделить показатели («открытость информации», «полнота информации» и «доступность информации»), задавая отдельный вопрос по каждому из них;

в вопросе № 5 «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации?» и вопросе № 7 «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации?» целесообразно опрашивать по каждому из показателей, характеризующих комфортность и доступность. В случае отрицательного ответа целесообразно задавать вопрос «что именно не удовлетворяет?»

КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

РЕЗУЛЬТАТЫ НОКУ УЧИТЫВАЮТСЯ ПРИ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- руководителя федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования

- федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере высшего образования

- высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации *(публичный отчет в Законодательном органе субъекта РФ) постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457)*
- руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации

- руководителей органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов (показатель «результаты НОК» в структуре мониторинга эффективности) *постановление Правительства РФ от 16 августа 2018 г. № 953*

- руководителя государственной (муниципальной) организации (показатель «результаты НОКУ и выполнение плана по устранению выявленных недостатков» в трудовом договоре) *постановление Правительства РФ от 26 июля 2018 г. № 873*

Использование результатов независимой оценки

План по устранению недостатков

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

Порядок и сроки размещения планов по устранению недостатков и информации о ходе их исполнения на официальном сайте bus.gov.ru

Информационное сопровождение независимой оценки качества условий

- Официальный **сайт Минтруда России**: специальный раздел «Независимая система оценки качества» http://www.rosmintrud.ru/nsok/ на котором размещается актуальная информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы:

✓ нормативные правовые акты

✓ методические документы

✓ опыт субъектов Российской Федерации

✓ итоги мониторинга

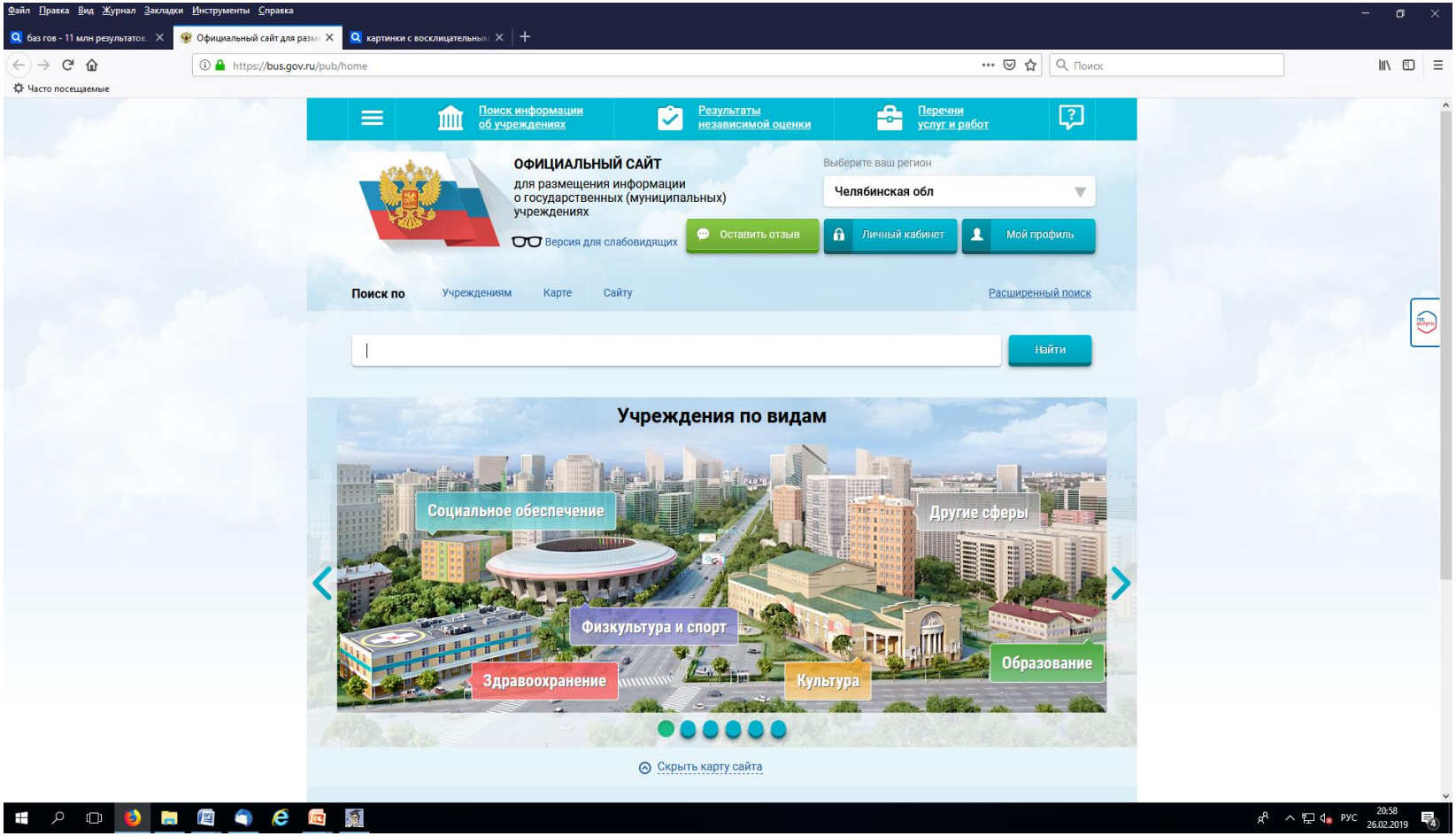
✓ аналитические записки

✓ перечень рейтингов

- Официальный **сайт Минобрнауки России**: раздел «Независимая оценка качества» https://minobrnauki.gov.ru/action/indcontrol/

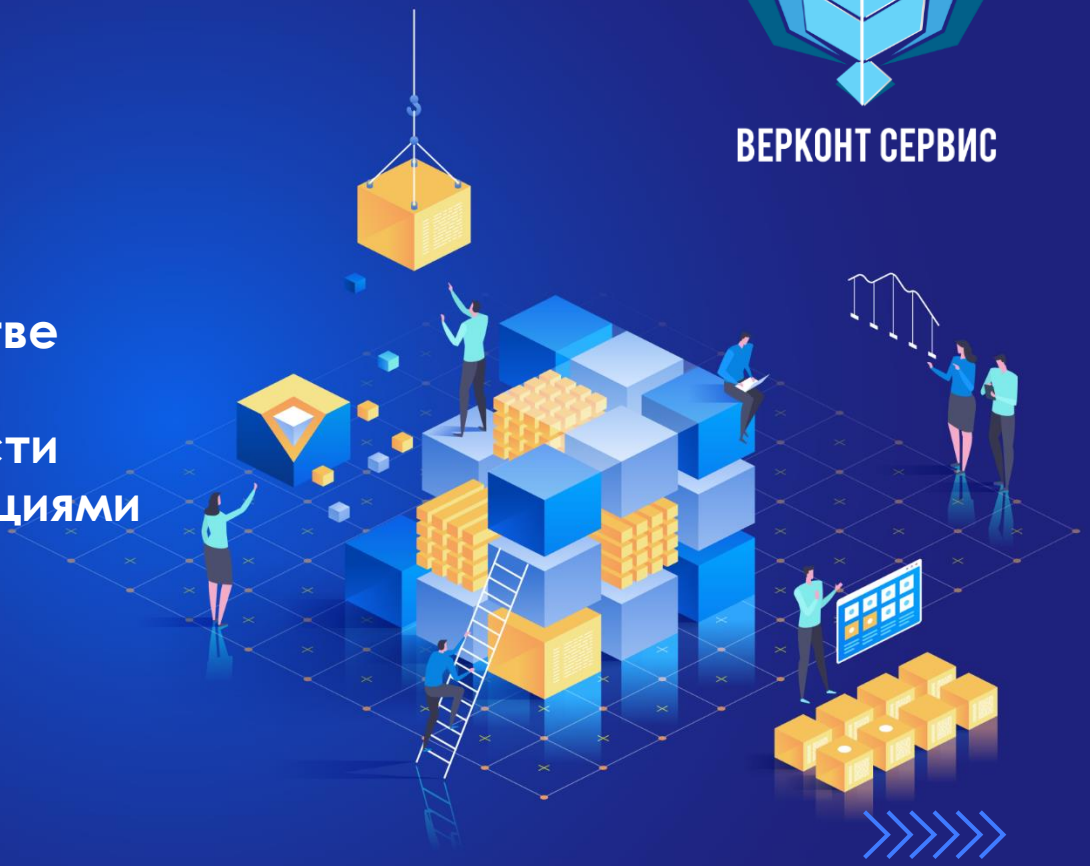
Опубликование результатов независимой оценки

Результаты независимой оценки размещаются в сети «Интернет» на сайте bus.gov.ru

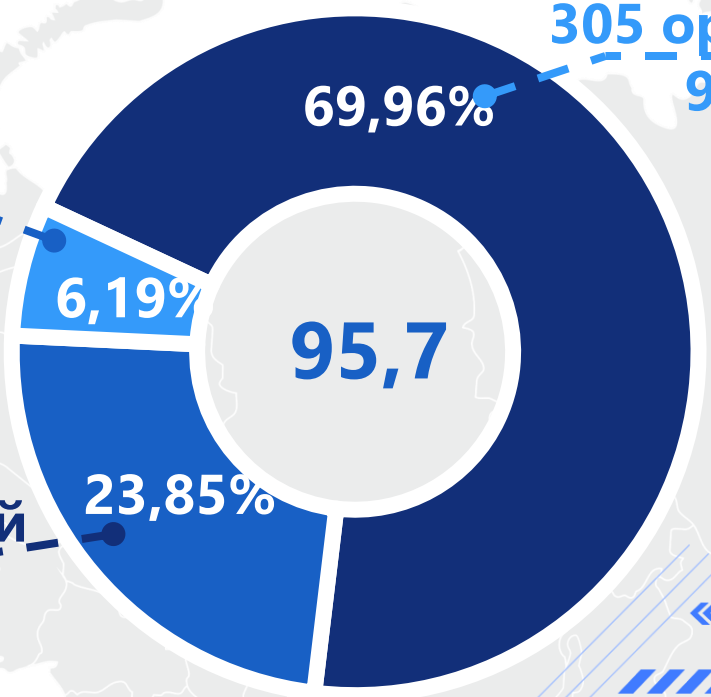


ВЕРКОНТ СЕРВИС

ИТОГИ
сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в 2021 году



Средние показатели НОК



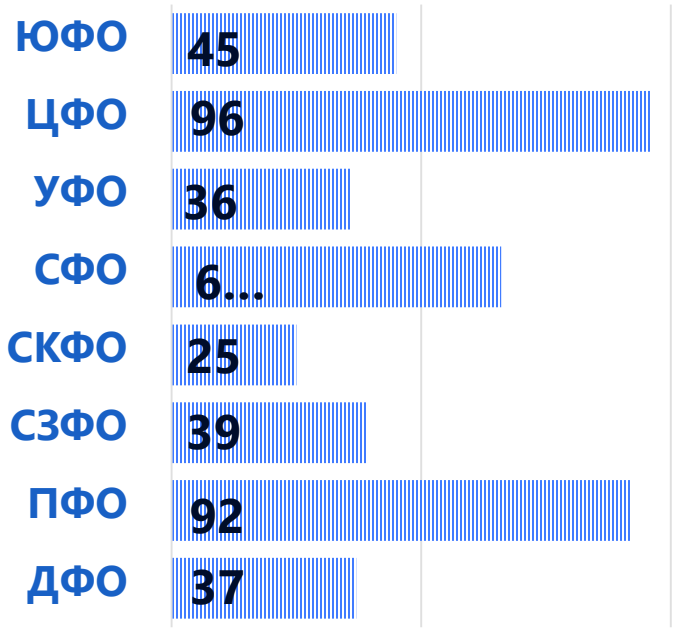
305 организация
95..100

27 организаций
менее 90

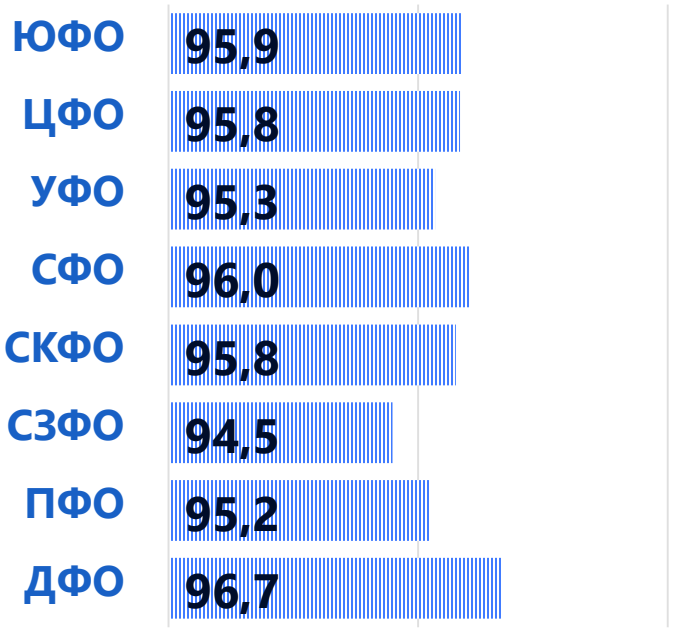
104 организаций
90..95

436* КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО КОТОРЫМ ПРОВОДИЛАСЬ ОЦЕНКА

Средний балл по федеральным округам



КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО КОТОРЫМ ПРОВОДИЛАСЬ ОЦЕНКА*

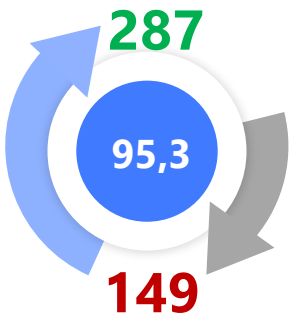


СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ

* +2 организации, подведомственные Минюсту России (процедура НОК по открытым данным)

Средние значения по критериям оценки

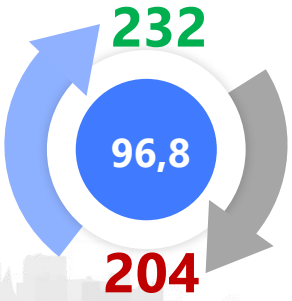
Открытость и доступность информации (К1)



Комфортность условий предоставления услуг (К2)

Доступность услуг для инвалидов (К3)

Доброжелательность, вежливость работников (К4)



Удовлетворенность условиями оказания услуг (К5)

Результаты НОК

95,7 СРЕДНИЙ БАЛЛ

272 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕВЫШАЮТ СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ

62,3% ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ

РЕГИОНЫ, ПОЛУЧИВШИЕ НАИБОЛЕЕ ВЫСОКИЕ ЗНАЧЕНИЯ

- Еврейская АО
- Республика Алтай
- Республика Тыва
- Курская область
- Республика Калмыкия
- Чеченская Республика

РЕГИОНЫ, ПОЛУЧИВШИЕ МИНИМАЛЬНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

- Республика Ингушетия
- Новосибирская область
- Калининградская область