

Организация и проведение независимой оценки качества условий образовательной деятельности
на муниципальном уровне

Особенности расчетов значений отдельных показателей НОКУ ООД



ЗЕЛЕНКО ЛАРИСА ЕГОРОВНА,
КРАСНОЯРСК, 2020

Нормативные документы

- ◆ Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»
- ◆ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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»
- ◆ Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Показатели	Коэффициент значимости показателей	Значение параметров в баллах
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: 1.1.1. на информационных стендах в помещении организации 1.1.2. на официальных сайтах организации в сети «Интернет»	0,3	0-100 баллов
1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	0-100 баллов
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	0,4	0-100 баллов

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

показатель	Документы в соответствии с которыми учитывается размещенная информация	Алгоритм определения фактического объема информации предполагает использование следующей шкалы
1.1.1. на информационных стендах в помещении организации	Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей (таблица 3)	1- информация представлена в полном объеме 0,5 – информация представлена частично (в таблице указан перечень информации по каждому пункту)
1.1.3. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 № 582 Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей (таблица 2)	0 – информация отсутствует

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Параметры показателя	Индикаторы параметров показателей	Значение параметров в баллах
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: <ul style="list-style-type: none">- абонентского номера телефона;- адрес электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам,);- раздела «Часто задаваемые вопросы»);- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов
	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от 1 до 3 способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ
	- в наличии и функционируют более 3-х дистанционных способов взаимодействия	100 баллов

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Показатели	Коэффициент значимости показателей	Значение параметров в баллах
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,5	0-100 баллов
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,5	0-100 баллов

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Параметры показателя	Индикаторы параметров показателей	Значение параметров в баллах
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий: <ul style="list-style-type: none">- наличие 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	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов
	- количество комфортных условий для предоставления образовательных услуг (от 1 до 4-х включительно)	по 20 баллов за каждое условие
	- наличие 5 и более комфортных условий	100 баллов

3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

Показатели	Коэффициент значимости показателей	Значение параметров в баллах
3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	0-100 баллов
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	0-100 баллов
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	0,3	0-100 баллов

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

Параметры показателя	Индикаторы параметров показателей	Значение параметра в баллах
<p>3.2. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 (тифлопереводчика);- альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	- отсутствуют условия доступности	0 баллов
	- количество условий доступности (от 1 до 4-х)	по 20 баллов за каждое условие
	- наличие 5 и более условий доступности	100 баллов

Особенности при расчете показателя 3.2.

в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ

(данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения НОКУ ООД)
показатель качества принимает:

Значение баллов	Количество условий	Перечень условий
100	3	➤ наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
60	2	➤ возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;
30	1	➤ помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций

Показатели	Коэффициент значимости показателей	Значение параметров в баллах
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	0,4	0-100 баллов
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	0-100 баллов
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	0-100 баллов

5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

Показатели	Коэффициент значимости показателей	Значение параметров в баллах
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	0-100 баллов
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	0,2	0-100 баллов
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	0,5	0-100 баллов