Доклад к вебинару по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями дополнительного образования детей Свердловской области в 2023 году

Ведущий спикер: Гартман Вячеслав Владимирович, начальник отдела проведения НОК ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2»

Плановая дата проведения вебинара 04.05.2023 в 15:00 по местному времени.

Слайд 1

Здравствуйте! Данный вебинар посвящен организационным вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями дополнительного образования Свердловской области в 2023 году

Слайд 2

Перечень вопросов вебинара и регламент:

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

Основания проведения НОК (Слайд 3-4)

НПА регламентирующие процедуру проведения НОКО представлены на слайде.

Критерии НОК (Слайды 5-17)

Слайд 5

На слайде представлены Цели и задачи НОКО.

Цель НОК: предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Задачи НОК:

1. определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2. обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;

3. разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями;

4. подготовка информации для общественного обсуждения и размещения (публикации) на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Слайд 6-17

Рассмотрим критерии и показатели НОКО. Обращаю внимание, что ранее Вами было получено письмо из Министерства образования и молодежной политики Свердловской области от 01.02.2023 № 02-01-81/1326 «Об организации работы по показателям независимой оценки качества в 2023 году». В котором Вас информировали о показателях, по которым будет оцениваться организация, а также о необходимости проведения самоанализа и устранения выявленных недостатков. Сейчас я кратко обозначу из каких критериев и показателей будет складываться оценка организации.

Таблица – 1 Порядок определения значений показателей

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
I. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным, в том числе, приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»	Анализ информационных стендов и официальных сайтов организации
	1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации. Обращения в организации
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг
II. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг
III. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в соответствии с Приказ Минобрнауки России от 09.11.2015 N 1309 (ред. от 18.08.2016) "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере	Изучение условий в помещении и на территории организации

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<p>образования, а также оказания им при этом необходимой помощи"</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений 	
	<p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с Приказ Минобрнауки России от 09.11.2015 N 1309 (ред. от 18.08.2016) "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи"</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 (тифлосурдопереводчика) • наличие альтернативной версии официального 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 услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов</p>
	<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Опрос потребителей услуг</p>

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Опрос потребителей услуг
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации/ структурного подразделения/ навигацией в организации и прочее)	Опрос потребителей услуг
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос потребителей услуг

**Методы сбора данных для проведения НОК (конкретизация о том, как будет организована процедура: где расположена анкета конкретно)
(Слайды 18-37)**

Слайд 18-24

Онлайн анкетирование респондентов (родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся 14 лет и старше) будет осуществлено посредством системы онлайн анкетирования в сети Интернет. Очное анкетирование на бумаге при отсутствии доступа в «интернет».

К 12 мая Вы получите ссылку для опроса получателей услуг, qr-код, инструкции и рекомендации по онлайн анкетированию. Обращаю Ваше внимания что всем организациям необходимо разместить ссылку на онлайн анкету на официальном сайте организации, а также в социальных сетях и чатах в срок до 15.05.2023.

Информацию о наборе анкет Вы можете отслеживать в личном кабинете организации.

Для того чтобы родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся 14 лет и старше прошли анкетирование им необходимо перейти по ссылке на специализированную платформу, указать информацию, по организации которую они хотят оценить, а далее отвечают на вопросы анкеты. После чего анкета поступает на сервер Оператора, обрабатывается и отражается в личном кабинете. 01.06.2023 планируется завершить опрос респондентов.

Слайд 25

Механизм (технология) отбора респондентов. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан сформирован в соответствии с Методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Генеральная совокупность рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО.

Респондентами являются: родители (законные представители) обучающихся, обучающиеся 14 лет и старше, в образовательных организациях, подлежащих НОК. В каждой образовательной организации должно быть опрошено: не менее 40% от численности генеральной совокупности, но не более 600 чел.

Слайд 26

Анализ содержания официальных сайтов образовательных организаций. Мониторинг проводится организацией Оператором НОКО самостоятельно БЕЗ участия организаций образования и НЕ вовремя очного визита.

Официальные сайты будут проверяться на предмет наличия информации в соответствии с приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 г. № 831, также будет учитываться не только формальное наличие информации, но и возможность её изучить. Это означает, что документы, размещенные на сайте должны открываться, быть пригодными для чтения (качество документов), актуальными и т.п. Представителями оператора будут делаться скриншоты страниц сайта организации, заполнятся протокол наблюдения. Аудит сайтов будет проходить с 01.06.2023 по 21.07.2023. С результатами оценки сайтов Вы сможете ознакомиться в личном кабинете.

Слайд 27

Сроки проведения сбора материалов начинаются с 22.05.2023 по 01.08.2023. Даты очных посещений Руководители ОО и уполномоченные органы местного самоуправления получают минимум за неделю до визита в организацию. График выездов экспертов также будет доступен по ссылке: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wQTva_GMWzuIWh3EqvFvEilHxYpya2n1TCFWofl-F6c/edit#gid=0.

Слайд 28-32

При визите представителя организации Оператора в организацию будут фиксироваться вышеназванные условия (в соответствии с федеральной методикой проведения НОКО). Организации будут дополнительно проинформированы о визите в их организацию, в специальной форме будет размещена информация о дате визита и контактные данные представителя оператора НОКО.

Во время визита представитель Оператора будет фиксировать наличие и отсутствие показателей в протоколы наблюдения. Также представителем оператора будет произведена фотофиксация объектов, в соответствии с протоколами наблюдения. По итогам визита руководитель организации (или исполняющий обязанности руководителя) должен подписать протоколы и акт визита, обращаю Ваше внимание, что, подписывая протоколы Вы соглашаетесь с указанной в них информацией.

Также обращаю Ваше внимание, что результаты визитов Вы также сможете отслеживать в личных кабинетах. Все комментарии и дополнения по результатам визитов принимаются до 01.08.2023.

ВАЖНО!!!

1. Визит должен быть очным, при возникновении ситуации, когда эксперт просит заполнить дистанционно протоколы и сделать фото необходимо сразу же сообщить представителю оператора.

2. Если организация НЕ осуществляет деятельность по адаптированным образовательным программам и/или нет детей с ОВЗ, то необходимо данный факт подтвердить справкой на бланке организации, подписанной руководителем, в отношении которой проводится независимая оценка.

Слайд 33-34

Обращаем Ваше внимание что для отслеживания результатов сбора информации в рамках НОКО 2023 (количество анкет, результаты аудита сайтов, результаты очного визита, результаты дистанционного взаимодействия) для Вас будут организованы личные кабинеты на специальной платформе. Для того чтобы у Вас появился доступ к личному кабинету нужно в период с 05.05.2023 по 13.05.2023 Написать нам на адрес nok2@gepicentr.ru запрос на регистрацию ЛК. В запросе обязательно нужно указать представителем какой организации Вы являетесь. Для представителей уполномоченных органов в муниципалитетах необходимо указать название своего МО и организации которые Вы будете отслеживать. В ответ на Ваш запрос сотрудники Оператора НОК отправят логин и пароль для входа в личный кабинет. Инструкцию по работе с личными кабинетами Вы получите вместе с логином и паролем.

ИТОГИ НОКО-2023 (Слайды 35-37)

После обобщения и анализа всей собранной информации организация Оператор НОК направит в организации индивидуальные рекомендации и информацию о выявленных недостатках, а также проведет ещё один вебинар, на котором будет подведен итог НОКО 2023, даны рекомендации по устранению недостатков. После чего руководители организаций должны будут подготовить планы по устранению выявленных недостатков.

ВАЖНО!!!

Результаты НОКО 2023 года будут сопоставляться с результатами НОКО 2020 года.

Методическое сопровождение (Слайды 38-39)

В рамках проведения НОКО в Свердловской области Оператор организовал горячую линию по тел. 8 800 201 53 40 для обеспечения методического сопровождения, а также Вы можете связаться с нами: Гартман Вячеслав Владимирович тел. 8 904 077 55 36 и Кадочникова Елена Сергеевна тел. 8 996 075 95 23 или написать нам на почту nok2@gepicentr.ru, по этим каналам связи Вы можете направлять вопросы о процедуре проведения НОКО. А также все методические и справочные материалы будут разосланы на

электронные адреса организаций, участвующих в НОКО-2023 и учредителям этих организаций. Вся актуальная информация по вопросам НОК будет размещаться на сайте Министерства образования и молодежной политики Свердловской области в подразделе «Независимая оценка качества в 2023 году».