

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при администрации Дубовского
муниципального района
от 05.04 2021 г.

Порядок

проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Отдел по образованию администрации Дубовского муниципального района Волгоградской области

I. Общие положения

1.1 Порядок проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам (далее - НОКУ), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет отдел по образованию Дубовского муниципального района (далее - Порядок), разработан на основании Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, письмо Министра образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП-512/02, Приказа Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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», Постановлением Главы администрации Дубовского муниципального района от 12 марта 2018 года № 112 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Дубовского муниципального района».

1.2 Настоящий Порядок определяет критерии, показатели, методы, этапы проведения НОКУ организаций, осуществляющих образовательную деятельность по общеобразовательным программам подведомственных отделу по образованию Дубовского муниципального района (далее-ОО), (далее -

Отдел), порядок формирования публичных рейтингов их деятельности в независимой оценке.

1.3 Порядок разработан в целях повышения качества и доступности услуг для жителей Дубовского муниципального района, улучшения информированности потребителей о качестве работы муниципальных учреждений сферы образования Дубовского муниципального района, и стимулирования качества их работы.

1.4 Под НОКУ понимается оценка деятельности ОО в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления ими образовательной деятельности на основании следующих показателей:

- открытость и доступность информации об ОО;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников ОО;
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности ОО.

1.5 Участниками реализации модели НОКУ могут являться:

- Общественный совет;
- МКУ «Хозяйственно-эксплуатационная служба» Администрации Дубовского муниципального района (далее - МКУ «ХЭС»);
- обучающиеся ОО;
- родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся;
- педагогические работники ОО и их представители;
- ОО, осуществляющие образовательную деятельность;
- Отдел;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

1.6 В целях информационного обеспечения проведения НОКУ ОО Отдел обеспечивает формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности ОО. Перечень учреждений приведен в Приложении № 1.

1.7 Для содействия проведения НОКУ ОО Постановлением Главы администрации Дубовского муниципального района от 12 марта 2018 года № 112 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Дубовского муниципального района» сформирован Общественный совет, утвержден его состав и Положение.

1.8 Отдел размещает информацию об Общественном совете, в том числе Положение об Общественном совете, сведения о его составе, протоколы его заседаний на официальном сайте: bus.gov.ru.

1.9 При проведении заседаний Общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств

массовой информации на его заседания, публикации результатов деятельности Общественного совета за отчетный период в сети интернет.

1.10 НОКУ ОО, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года, согласно плану-графику проведения (Приложение № 4) и показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО (Приложение № 2).

1.11 При проведении НОКУ ОО могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов, в том числе размещенных на официальных интернет-ресурсах Отдела и ОО (нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждения, статистической и отчетной информации и т.д.);

- опрос (интервью, проводимые в порядке самообследования учреждения; анкетирование; проведение фокус-групп получателей образовательных услуг, работников ОО, руководителей ОО о качестве работы поставщиков услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества) согласно Приложению № 3.

1.12 В качестве дополнительных источников информации могут выступать:

- результаты проведенных мониторингов ОО;
- информация общественных объединений;
- информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов ОО;
- информация экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

1.13 Результаты проведения НОКУ ОО направлены на:

- обеспечение граждан-получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы ОО, предоставляющих услуги в сфере образования Дубовского муниципального района;
- определение результативности деятельности ОО и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников ОО Дубовского муниципального района.

II. Показатели НОКУ ОО

2.1 Для проведения НОКУ ОО используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности ОО, согласно Приложению № 2.

2.2 Общими критериями НОКУ ОО являются:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

III. Этапы проведения НОКУ ОО

3.1 Проведение НОКУ ОО включает пять этапов.

3.2 На первом этапе проводится заседание Общественного совета, на котором формируются и утверждаются:

- перечень ОО в отношении которых проводится НОКУ;
- задание для МКУ «ХЭС» о разработке методов, условий и форм проведения НОКУ ОО;
- перечень необходимой информации собираемой ОО;
- Порядок проведения и реализации НОКУ ОО;
- проект инструментария для сбора первичной информации о качестве работы ОО разрабатывается в соответствии с Приказами Министерства образования и науки Российской Федерации.

3.3 На втором этапе МКУ «ХЭС» проводит сбор и обобщение данных, формирование базы данных.

3.4 На третьем этапе МКУ «ХЭС» осуществляет обработку, анализ и интерпретацию результатов процедуры НОКУ ОО первичной информации:

- анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих деятельность ОО, статистических и отчетных данных и др.);
- проведение анкетирования (опросов);
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

3.5 На четвертом этапе проводится анализ и оценка качества работы и формирование рейтингов ОО:

- систематизация выявленных проблем деятельности ОО;
- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности ОО с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;
- расчет суммарной оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО и формирование рейтинга;
- формирование МКУ «ХЭС» рейтинга ОО по итогам проведения НОКУ не позднее, чем в месячный срок после представления данных, собранных ответственными исполнителями;
- разработка МКУ «ХЭС» по итогам проведения независимой оценки предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности ОО и направление предложений не позднее 15 декабря отчетного периода;

- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов ОО, на официальном сайте Отдела в течение 10 дней после утверждения их Общественным советом.

3.6 На пятом этапе:

- на основе результатов НОКУ и предложений Общественного совета ОО разрабатываются и утверждаются планы по улучшению качества работы;

- осуществляется размещение планов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности ОО на их официальных сайтах ОО и обеспечивается их выполнение;

- Отдел контролирует исполнение планов мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности ОО, и размещение информации об их исполнении на официальных сайтах ОО.

IV. Расчет оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО и формирование их публичных рейтингов

4.1 Каждый показатель, характеризующий общие критерии НОКУ ОО оценивается до 100 баллов.

4.2 Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности ОО производится путем суммирования баллов, проставленных экспертами в ходе проведения НОКУ.

4.3 Рейтинг определяется в соответствии с набранными баллами ОО: чем больше набранный организацией балл - тем выше его рейтинговый номер.

к Порядку проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Отдел по образованию администрации Дубовского муниципального района Волгоградской области

Перечень образовательных организаций в отношении которых проводится независимая оценка качества

№ п/п	Наименование образовательных организаций
1	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа № 1 г. Дубовки Дубовского муниципального района Волгоградской области
2	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа № 2 г. Дубовки Дубовского муниципального района Волгоградской области
3	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа № 3 г. Дубовки Дубовского муниципального района Волгоградской области
4	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Горнобалыклейская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
5	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Лозновская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
6	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Устьпогожинская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
7	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Горнопролейская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
8	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Песковатская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
9	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Пичужинская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
10	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Оленьевская средняя школа Дубовского муниципального района

	Волгоградской области
11	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Давыдовская средняя школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
12	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Горноводяновская основная школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
13	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Малоивановская основная школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
14	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Стрельношироковская основная школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
15	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Суводская основная школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
16	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Прямобалкинская основная школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
17	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа Дубовского муниципального района Волгоградской области
18	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Центр Детского творчества Дубовского муниципального района Волгоградской области
19	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 3 г.Дубовки Дубовского муниципального района Волгоградской области
20	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 4 г.Дубовки Дубовского муниципального района Волгоградской области
21	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 7 г.Дубовки Дубовского муниципального района Волгоградской области

к Порядку проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Отдел по образованию администрации Дубовского муниципального района Волгоградской области

ПЕРЕЧЕНЬ

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам

Для проведения НОКУ ОО Отделом используется 100 бальная система (значения показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов и определяется от 0 и до 100 баллов).

На основании полученного результата присваивается соответствующее место в рейтинге ОО НОКУ.

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об ОО	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	Баллы (от 0 до 100)
	- на информационных стендах в помещении организации;	
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения)	Баллы (от 0 до 100)

	информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
	- телефона;	
	- электронной почты;	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
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)
II	Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	Баллы (от 0 до 100)
	- наличие зоны отдыха (ожидания);	
	- наличие и понятность навигации внутри организации;	
	- наличие и доступность питьевой воды;	
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
	- санитарное состояние помещений организации	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III	Показатели, показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности ОО	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	Баллы (от 0 до 100)
	- 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: - 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	Баллы (от 0 до 100)

3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)
IV.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	
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)
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)
V.	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	
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)

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

к Порядку проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Отдел по образованию администрации Дубовского муниципального района Волгоградской области

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации (детского сада, школы, учреждения дополнительного образования), в котором Вам оказывают услуги в сфере образования.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Наименование образовательной организации _____

2. Удовлетворены ли Вы соответствием 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;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" :

☐

полностью удовлетворен

☐

частично удовлетворен

☐

скорее не удовлетворен

☐

полностью не удовлетворен

3. Удовлетворены ли Вы наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционированием:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

☐

полностью удовлетворен

- ☐ частично удовлетворен
- ☐ скорее не удовлетворен
- ☐ полностью не удовлетворен

4. Удовлетворены ли Вы обеспечением в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации

- ☐ полностью удовлетворен
- ☐ частично удовлетворен
- ☐ скорее не удовлетворен
- ☐ полностью не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы оборудованием 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

- ☐ полностью удовлетворен
- ☐ частично удовлетворен
- ☐ скорее не удовлетворен
- ☐ полностью не удовлетворен

6. Удовлетворены ли Вы обеспечением 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

☐

полностью удовлетворен

☐

частично удовлетворен

☐

скорее не удовлетворен

☐

полностью не удовлетворен

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)

☐

полностью удовлетворен

☐

частично удовлетворен

☐

скорее не удовлетворен

☐

полностью не удовлетворен

8. Удовлетворены ли Вы, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)

- ☐ полностью удовлетворен
- ☐ частично удовлетворен
- ☐ скорее не удовлетворен
- ☐ полностью не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

- ☐ полностью удовлетворен
- ☐ частично удовлетворен
- ☐ скорее не удовлетворен
- ☐ полностью не удовлетворен

10. Рекомендовали бы Вы данную образовательную организацию Вашим родственникам и знакомым?

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ пока не знаю

11. Удовлетворены ли Вы удобством графика работы данной образовательной организации?

- ☐ да, полностью

☐ больше да, чем нет

☐ больше нет, чем да

☐ не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы качеством образования в данной образовательной организации?

☐ да, полностью

☐ больше да, чем нет

☐ больше нет, чем да

☐ не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в сфере образования:

Дата заполнения " _ " _ 20 _ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!