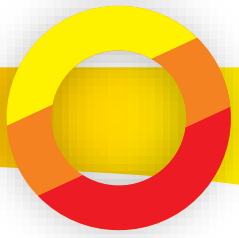


# Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в 2015-2019 годах: становление, эволюция, практика применения

Кулагина Е.А.

Начальник отдела анализа и мониторинга  
Министерства образования и науки  
Челябинской области

20 февраля  
2020 года



## ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ НОК: НОРМАТИВНАЯ БАЗА И ФУНКЦИИ НОК



УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РФ №597 от 07.05.2012

---

- Целевые установки – определение критериев оценки качества работы организаций и ведение публичных рейтингов



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА РФ «Развитие образования»

---

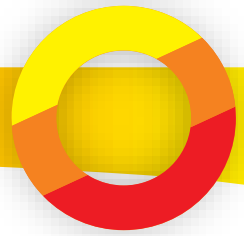
- Целевые установки – создание конкурентной среды в сфере образования



ПОСЛАНИЕ ПРЕЗИДЕНТА РФ ФЕДЕРАЛЬНОМУ СОБРАНИЮ РФ от 12 декабря 2013 года

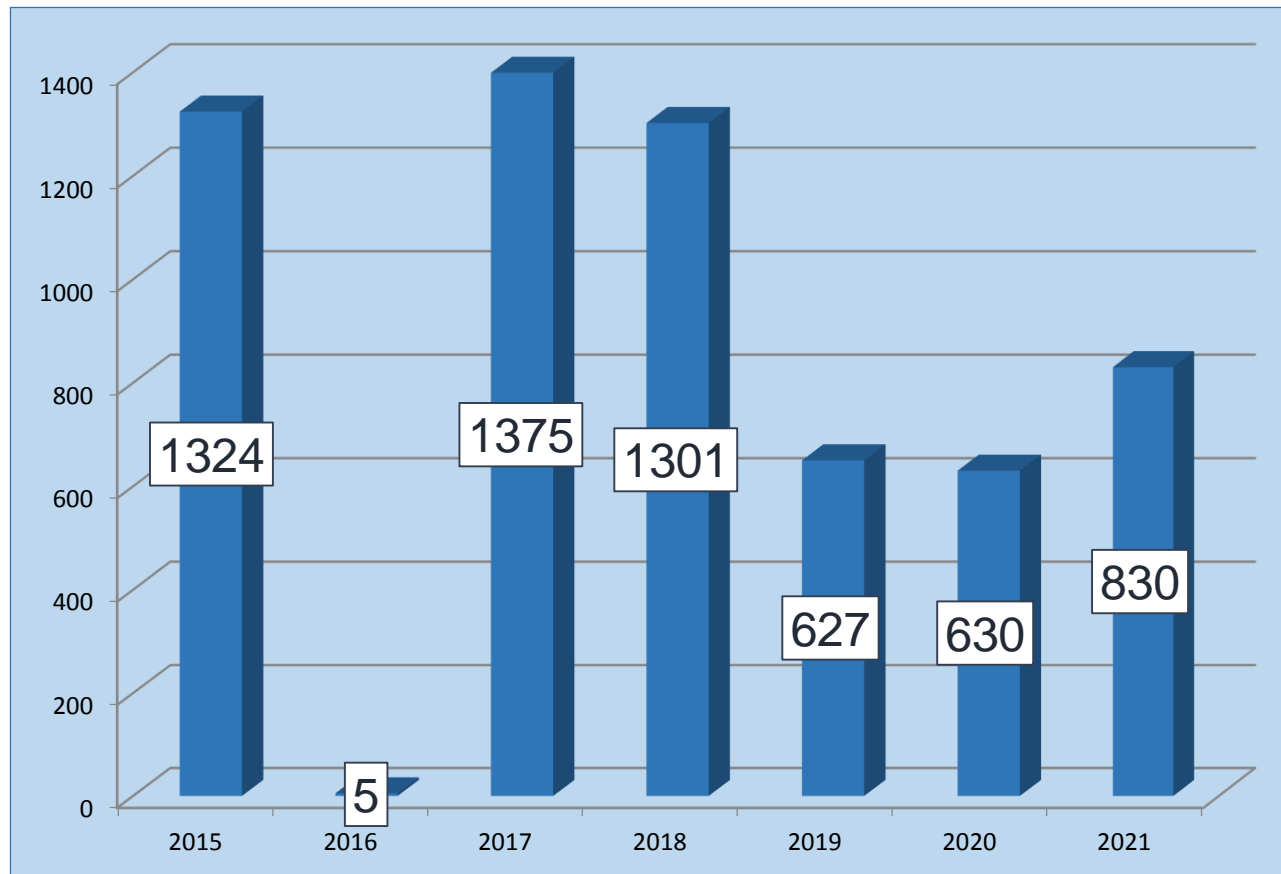
---

- Целевые установки – увязывание финансирования организаций с результатами их работы



ОБЪЕКТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА:

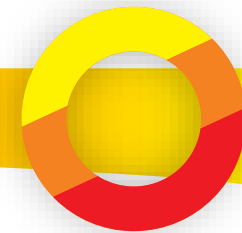
ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



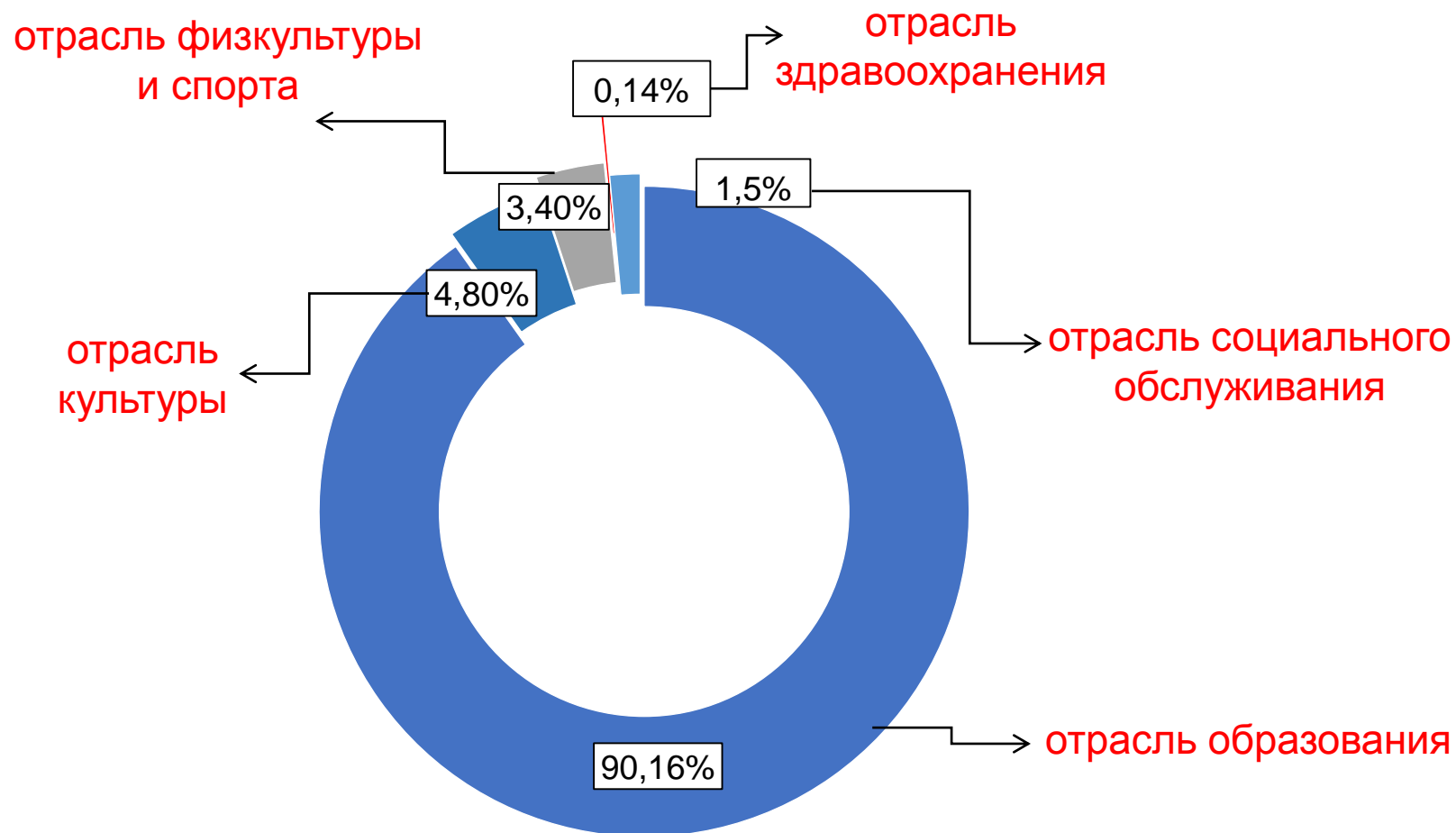
Первый трехлетний цикл  
2015-2017 годы –  
2704 организации  
100% охват








Второй трехлетний цикл  
2018-2020 годы –  
2558 организаций (план)

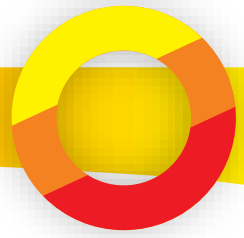


ОБЪЕКТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА:



ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВСЕХ ВЕДОМСТВ

-  Министерство образования и науки Челябинской области
-  Министерство культуры Челябинской области
-  Министерство социальных отношений Челябинской области
-  Министерство здравоохранения Челябинской области
-  Министерство по физической культуре и спорту Челябинской области



## СУБЪЕКТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ: ПОЛНОМОЧИЯ



### ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО НОК

---

- ▲ **Полномочия** – определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка
- участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ и услуг
- проведение независимой оценки с учетом информации, представленной оператором
- представление результатов независимой оценки и предложений об улучшении деятельности



### МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

---

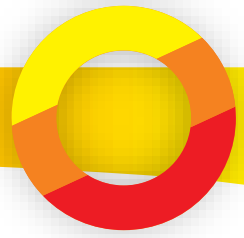
- ▲ **Полномочия** – утверждение положения об общественном совете по независимой оценке качества
- осуществление закупки работ и услуг
- оформление решения об определении оператора
- предоставление оператору общедоступную информацию о деятельности организаций



### ОПЕРАТОР НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

---

- ▲ **Полномочия** – сбор и обобщение информации о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность








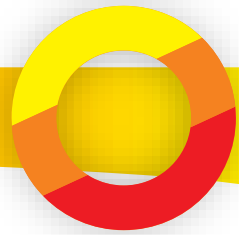
## СОДЕРЖАНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ: КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

- ▲ **2015-2018 годы** – предмет оценки – качество **ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**
- ▲ **2019 год** – предмет оценки – качество **УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**



### КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

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



## ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА:

## 14 ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО 5 КРИТЕРИЯМ

### Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» – 100 баллов

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

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте

### Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» – 100 баллов

Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

### Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 100 баллов

Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов

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

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов

### Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 баллов

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)

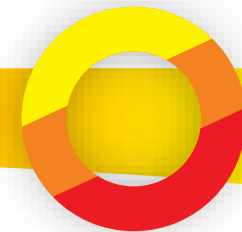
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

### Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» – 100 баллов

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации

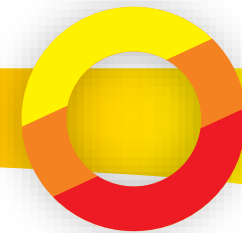


РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА:

РАНЖИРОВАНИЕ ОЦЕНОК НОК

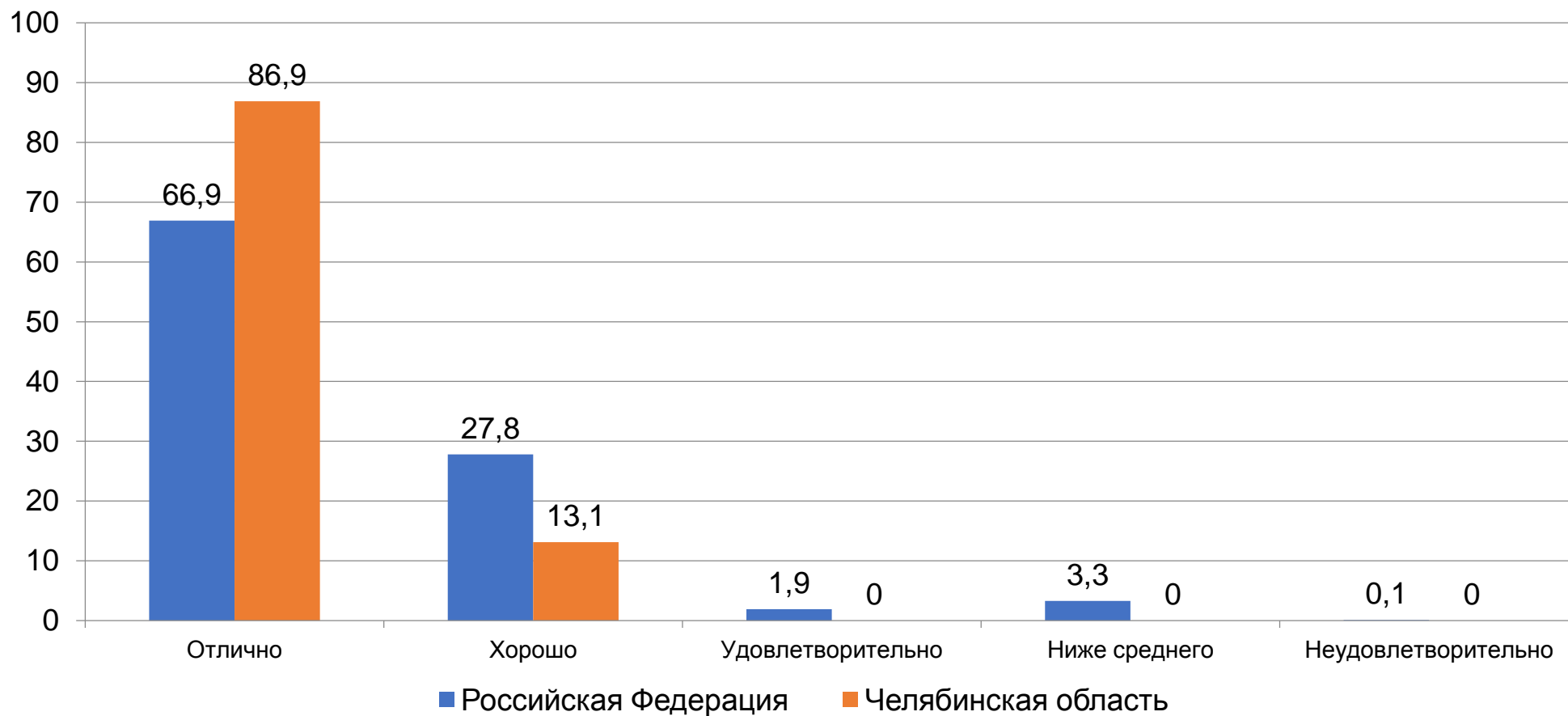
Количество/доля организаций		Результаты независимой оценки качества в зависимости от количества набранных организацией баллов				
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Ниже среднего	Неудовлетворительно
		544 (86,9 %)	82 (13,1 %)	0	0	0
Критерии	Открытость и доступность информации об организации	568 (90,7 %)	50 (8,0 %)	8 (1,3 %)	0	0
	Комфортность условий предоставления услуг	575 (91,9 %)	47 (7,5 %)	4 (0,6 %)	0	0
	Доступность услуг для инвалидов	26 (4,2 %)	104 (16,6 %)	348 (55,6 %)	137 (21,9 %)	11 (1,8 %)
	Доброжелательность, вежливость работников организаций	623 (99,5 %)	3 (0,5 %)	0	0	0
	Удовлетворенность условиями оказания услуг	624 (99,7 %)	2 (0,3 %)	0	0	0

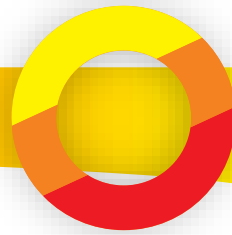




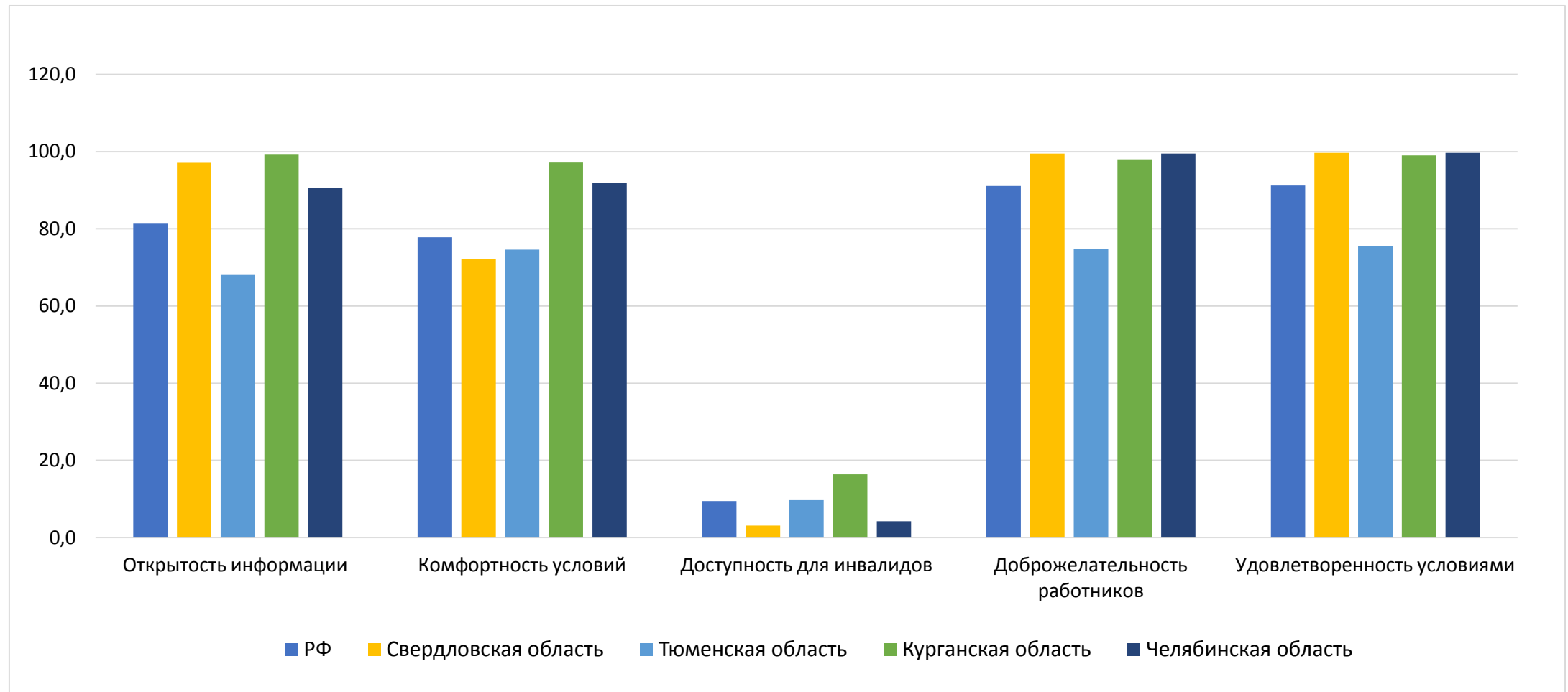
СРАВНИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ :

РАНЖИРОВАНИЕ ОЦЕНОК (доля организаций)





СРАВНИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ : Оценка «отлично» (доля организаций)



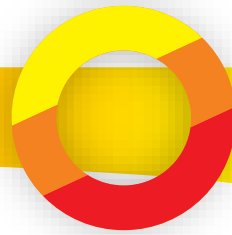
## ПРИМЕНЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ НОК:

## ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ №457 от 17.04.2018

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	Планный 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					




## РАЗМЕЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ: ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ BUS.GOV.RU

### Количественные результаты независимой оценки по общим критериям

						Итоговая оценка по совокупности общих критериев
--	--	--	--	--	--	---

По организациям из группы учреждений: [организации, осуществляющие образовательную деятельность](#)

Всего: 626	1	2	3	4	...	63	Поиск по наименованию организации в группе	Найти
1. <a href="#">МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД № 15" КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА</a>	95,00	100,00	54,00	99,40	100,00	89,68		
2. <a href="#">МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "МИАССКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2"</a>	89,60	88,00	33,10	88,40	96,90	79,20		



# Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в 2015-2019 годах: становление, эволюция, практика применения

Кулагина Е.А.

Начальник отдела анализа и мониторинга  
Министерства образования и науки  
Челябинской области

20 февраля  
2020 года