

**Независимая оценка  
качества условий осуществления образовательной деятельности  
образовательными учреждениями муниципального образования  
Симферопольский район Республики Крым**

**НОК УООД – 2020**

ноябрь, 2020 год

## МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Нормативно-правовая база для проведения НОК УООД (1)

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-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»

Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»

Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»

Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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»

Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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».

## МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Нормативно-правовая база для проведения НОК УООД (2)

Приказ Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 года № 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»

Методические рекомендации (Примеры) 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 (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона 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»

Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей Министерства просвещения РФ 27.11.2019

## Критерии независимой оценки КУООД

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

### Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

#### Показатели

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

- на информационных стендах в помещении организации
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения раздел «Часто задаваемые вопросы» получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (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, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

### Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

#### Показатели

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений образовательной организации
- транспортная доступность (возможность доехать до образовательной организации на общественном транспорте, наличие парковки)
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста образовательной организации)

2.2. Время ожидания предоставления услуги (*данный показатель для образовательных организаций не установлен*)

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

#### Показатели

- 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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
- 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

### Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

#### Показатели

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работник ресепшн или службы безопасности, секретарь и т.д) при непосредственном обращении в организацию (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (педагогические и прочие работники) при обращении в образовательную организацию (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)



### Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

#### Показатели

- 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 5.2. Доля получателей услуг, организационными условиями предоставления услуг - графиком работы организации (% от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

### ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ

Сбор и обобщение информации по НОК УООД образовательными организациями Симферопольского района Республики Крым, реализующими программы дошкольного образования, основного общего образования, дополнительные общеобразовательные программы, программы дополнительного профессионального образования, осуществлялся следующими методами:

#### **Аудит информации об образовательной организации:**

- информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, подлежащих НОК УООД
- информации о деятельности образовательных организаций, подлежащих НОК УООД, представленной на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>)
- информации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации

#### **Аудит/ мониторинг качества условий осуществления образовательной деятельности:**

- заполнение протокола самообследования представителем образовательной организации, подлежащей НОК УООД
- визиты в образовательную организацию (при необходимости)

Сбор информации по НОК УООД осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием

#### **Онлайн-анкетирование получателей услуг**

Анкеты заполнялись респондентами - получателями услуг, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности организации.

Респондентами выступали:

- обучающиеся/ воспитанники образовательных учреждений, достигшие 14-летнего возраста
- родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, независимо от возраста обучающихся

### ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ (2)

#### Онлайн-анкетирование получателей услуг (2)

Онлайн-анкетирование осуществлялось с помощью платформы QUIZER

**QUIZER** — специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опросов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах).

Платформа позволяет осуществлять контроль качества опроса (встроены алгоритмы проверки), имеет защиту от ботов/ автоматизированного заполнения, контроль IP (защита от повторного заполнения одним и тем же респондентом).

### ВЫБОРКА

НОК УООД – 2020 произведена в отношении **79** образовательных организаций, расположенных на территории Симферопольского района Республики Крым, реализующих программы дошкольного образования, основного общего образования, дополнительных общеобразовательных программ.

В рамках независимой оценки КУООД опрошено **12 607** получателя образовательных услуг/ их законных представителей.

В каждой оцениваемой организации было опрошено не менее 40% получателей услуг, но не более 600 чел.

## МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ШКАЛА ОЦЕНКИ ИТОГОВОГО РЕЗУЛЬТАТА

Уровень	Балл	Цвет
ОТЛИЧНО	81-100	Зеленый
ХОРОШО	61-80	Светло-зеленый
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	40-60	Желтый
НИЖЕ СРЕДНЕГО	20-39	Оранжевый
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	0-19	Коричневый

# **Основные итоги НОК УООД 2020**

**Симферопольский район  
Республики Крым**

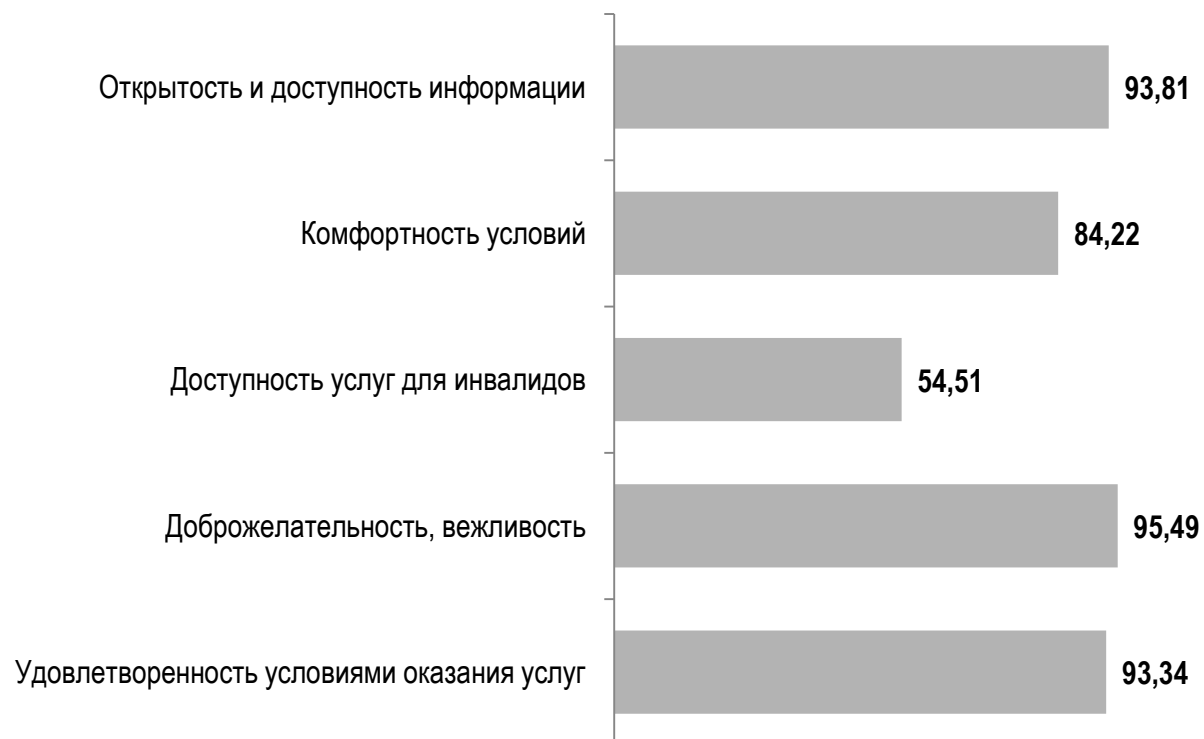
## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Образовательные учреждения в целом

Итоговый балл. Критерии (баллы)

Всего оценено – 79 организаций

Итоговый балл – 84,27 баллов



# ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

## Образовательные учреждения: типы организаций

### Итоговый балл. Критерии (баллы)





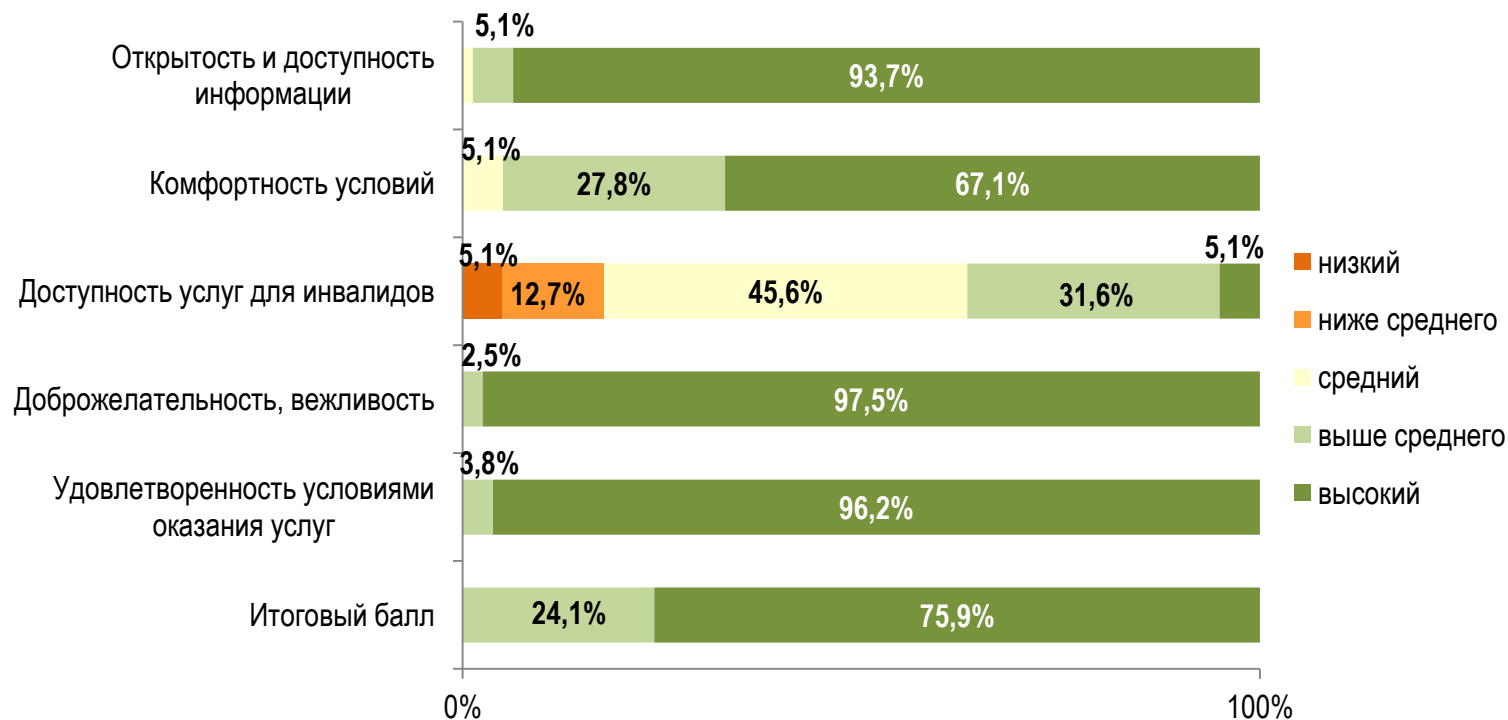
# ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Образовательные учреждения в целом (1)

Итоговый балл. Критерии

Всего оценено – 79 организаций

Итоговый балл – 84,27 баллов



## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

### Образовательные учреждения в целом (2)

#### Рейтинг: Лидеры

Всего оценено – 79 организаций

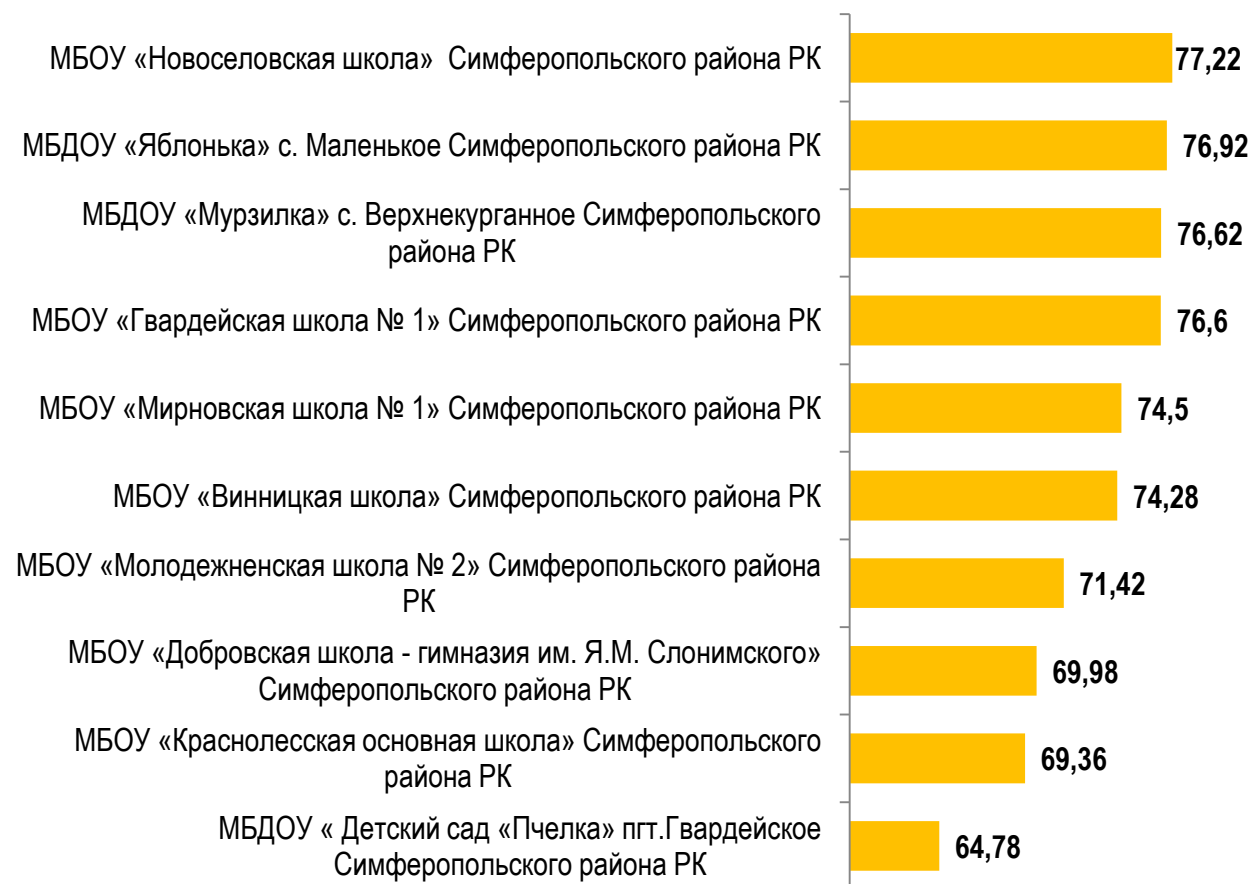


## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

### Образовательные учреждения в целом (2)

#### Рейтинг: Аутсайдеры

Всего оценено – 79 организаций

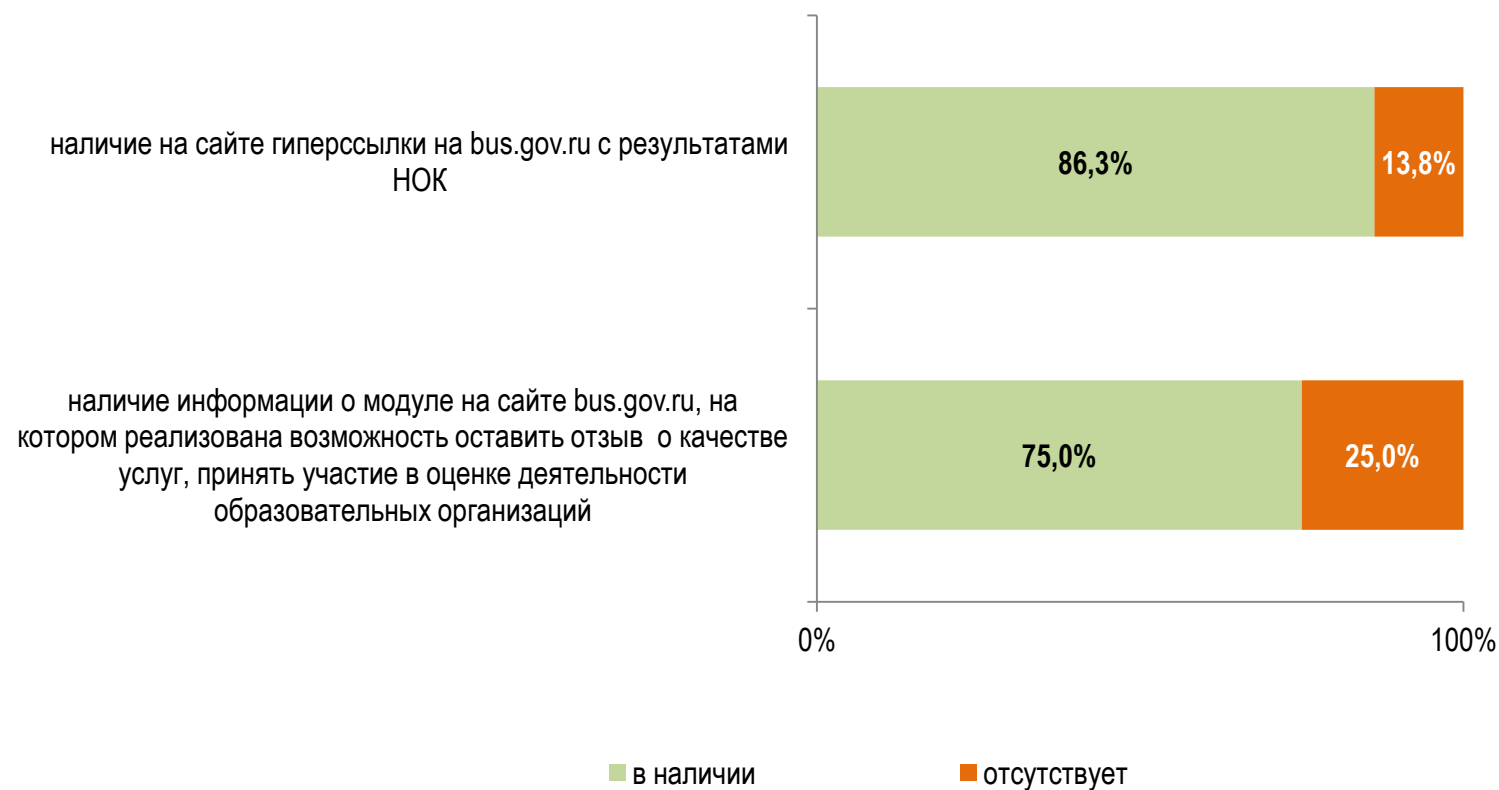


## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Образовательные учреждения в целом (3)

Популяризация портала bus.gov.ru

Всего оценено – 79 организаций



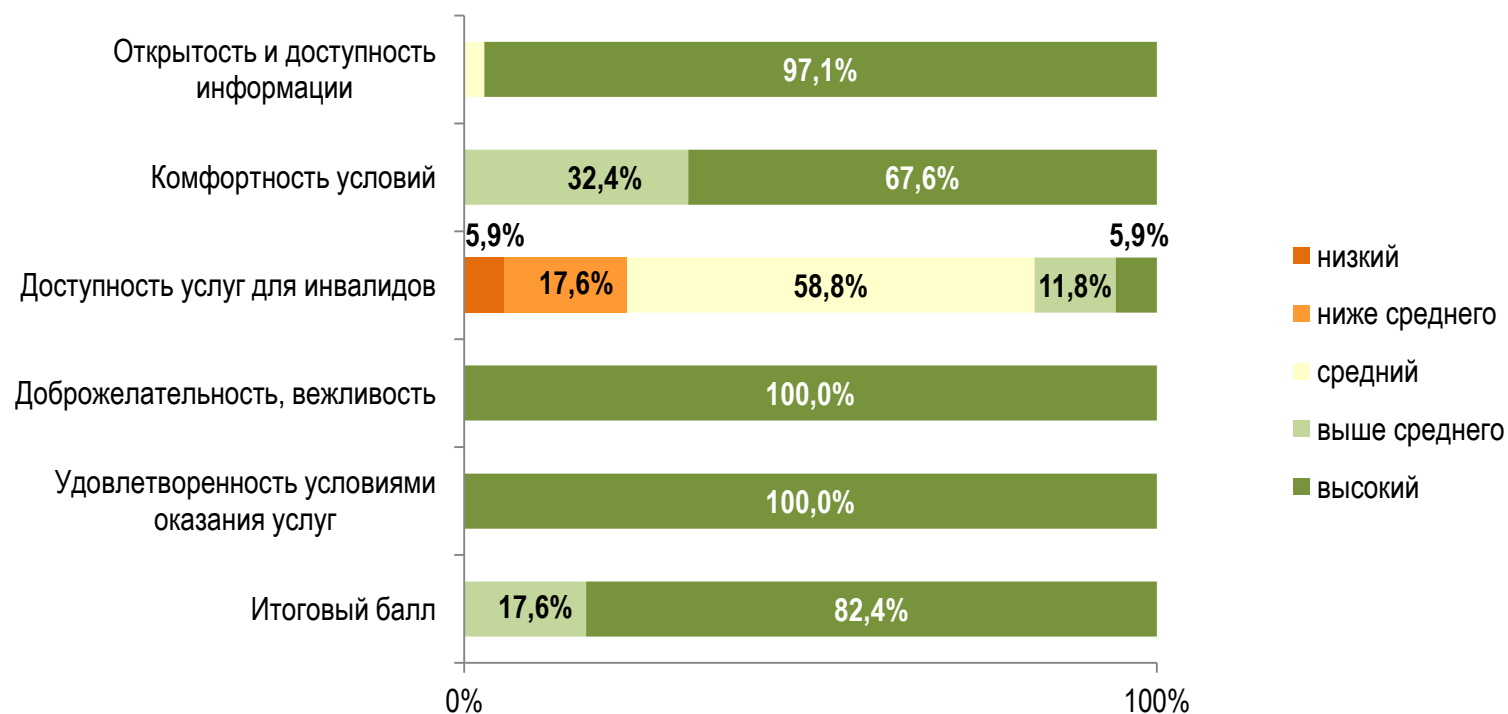
# ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Дошкольные образовательные организации (1)

Итоговый балл. Критерии

Всего оценено – 34 организации

Итоговый балл – 84,83 баллов



# ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

## Дошкольные образовательные организации (2)

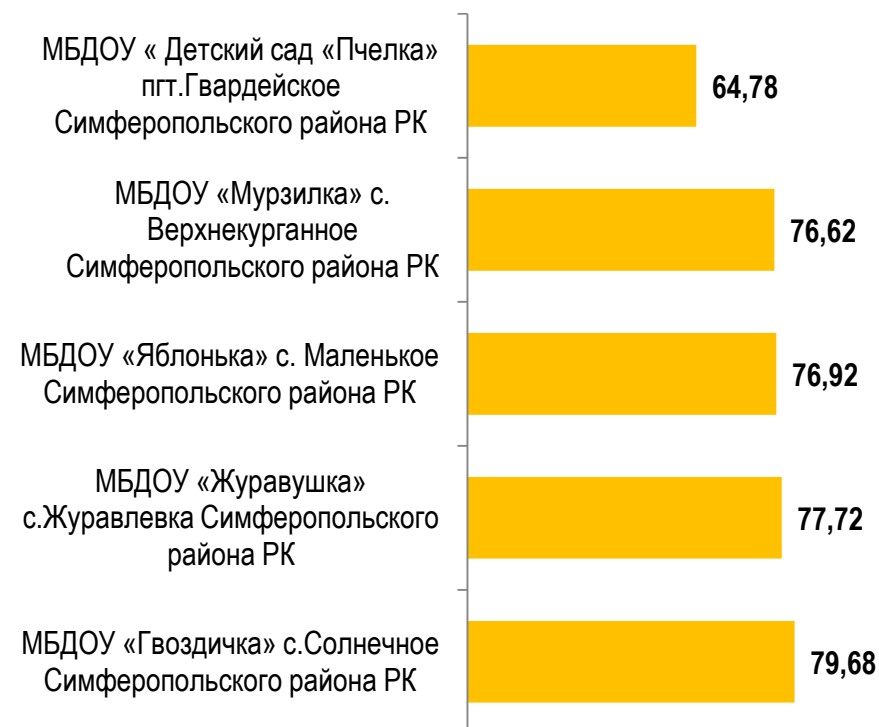
### Рейтинг

Всего оценено – 34 организации

#### ЛИДЕРЫ (ТОП-5)



#### АУТСАЙДЕРЫ (ТОП-5)



## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Дошкольные образовательные организации (3)

Популяризация портала bus.gov.ru

Всего оценено – 34 организации



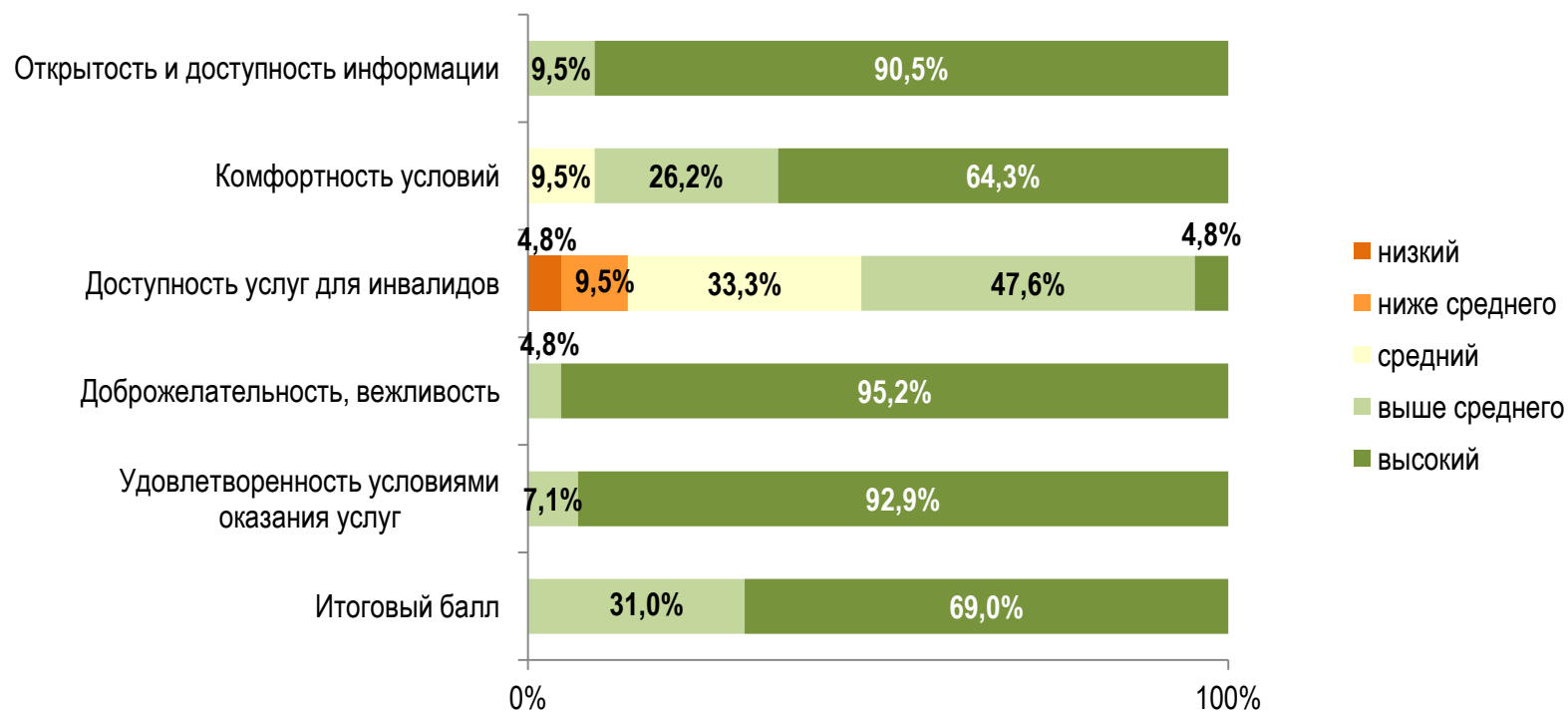
# ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Общеобразовательные учреждения (1)

Итоговый балл. Критерии

Всего оценено – 42 организации

Итоговый балл – 83,61 баллов





# ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

## Общеобразовательные учреждения (2)

### Рейтинг

Всего оценено – 42 организации

#### ЛИДЕРЫ (ТОП-5)



#### АУТСАЙДЕРЫ (ТОП-5)



## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Общеобразовательные учреждения (3)

Популяризация портала bus.gov.ru

Всего оценено – 42 организации



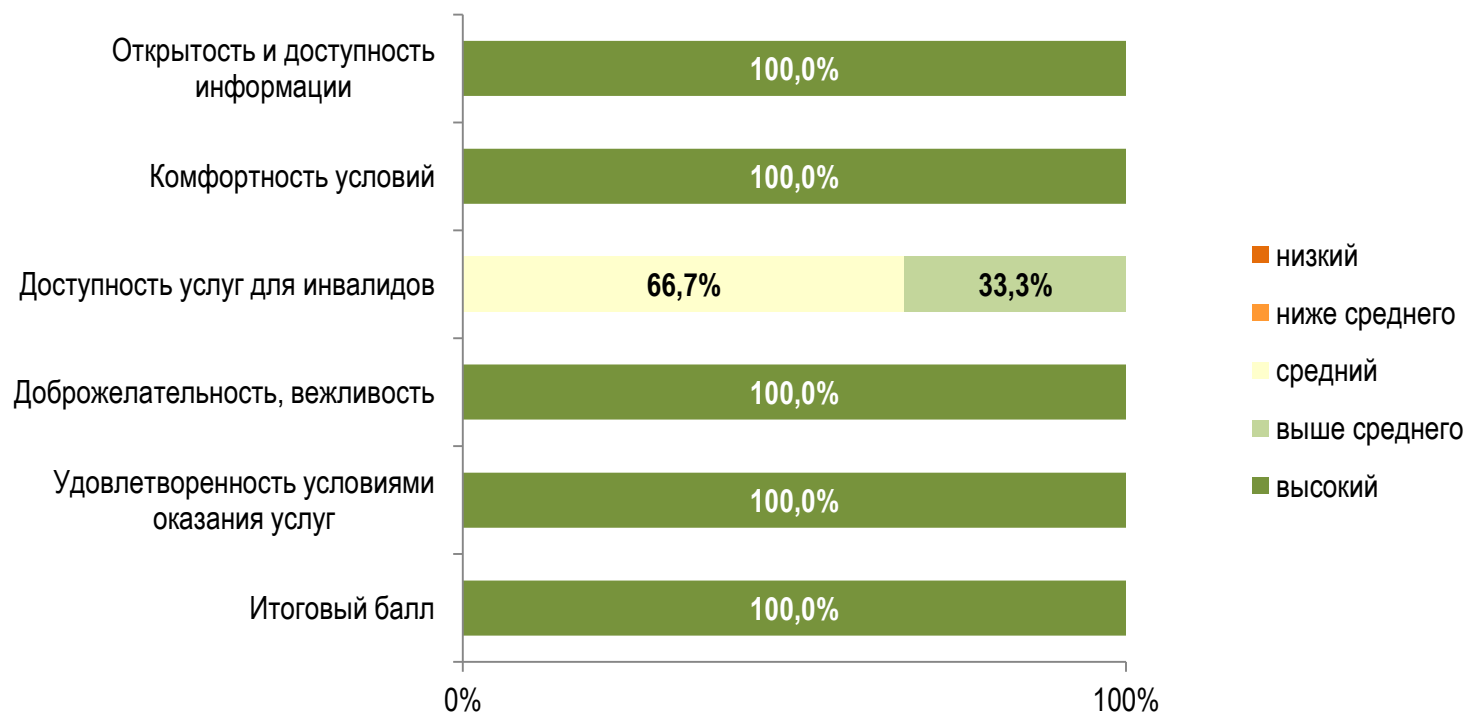
## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Организации дополнительного образования детей (1)

Итоговый балл. Критерии

Всего оценено – 3 организации

Итоговый балл – **87,28** балла

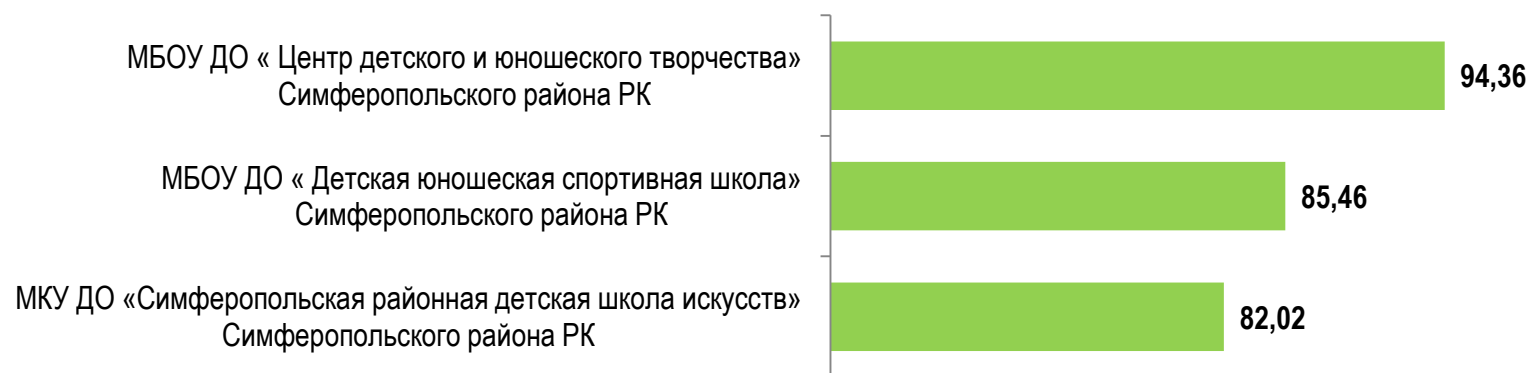


## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

### Организации дополнительного образования детей (2)

### Рейтинг

Всего оценено – 3 организации



## ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ НОК УООД – 2020

Организации дополнительного образования детей (3)

Популяризация портала bus.gov.ru

Всего оценено – 3 организации



# **Основные недостатки по итогам НОК УООД 2020**

**Симферопольский район  
Республики Крым**

### ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОК – 2020

Основными недостатками образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями муниципального образования Симферопольский район Республики Крым, являются:

- Недостаточная оборудованность помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. 59% организаций дошкольного образования (20 из 34 оценивавшихся) не отвечают требованиям обеспечения оборудованности организации и ее территории в соответствии с программой «Доступная среда», причем в 2-х (двух) из них не обеспечено ни одно условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими. Также зафиксирована необорудованность помещений и территории с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья в трети общеобразовательных организаций (14 из 42 оцениваемых).
- Не предоставление организациями в полной мере условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- Недостаточное обеспечение условий комфортности (у части общеобразовательных организаций), недостаточное материально-техническое оснащение
- Несоответствие информации об организации, размещенной на общедоступных ресурсах (стендах, официальном сайте), требованиям, установленным нормативно-правовыми актами (у части образовательных организаций, чаще всего дефицит информации об организации зафиксирован у общеобразовательных организаций)
- Недостаточность коммуникативных навыков у сотрудников части общеобразовательных организаций (недостаточный уровень доброжелательности и вежливости при взаимодействии с получателями услуг и их представителями).