

**Методика и программа проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг общеобразовательными учреждениями Пермского края в 2020 году**

Оглавление

I. Основные термины и аббревиатуры:.....	2
II. Нормативные акты, на которые опирается методика проведения НОКО ООУ.	2
III. Методика проведения НОКОУООУ	4
IV. Процедуры сбора информации и формулы расчета каждого из показателей НОКО	9
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (К ¹).....	9
2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (К ²)	14
3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов (К ³).....	16
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (К ⁴)	22
5. Показатели, характеризующие удовлетворен(а)ность условиями осуществления образовательной деятельности организаций (К ⁵).....	25
6. Дополнительные показатели НОКО в Пермском крае (К ⁶)	28
V. Методы сбора данных по показателям НОКО.....	31
VI. Описание выборки при проведении опроса потребителей образовательных услуг.....	32
VII. Программа и календарный план проведения НОКО в Пермском крае в 2020 г.....	32
VIII. Процедуры подсчета рейтинга общеобразовательных учреждений	33
Приложение 1. Бланк самооценки по показателю 1.1.1.	35
Приложение 2. Бланк самооценки по критерию 1.1.2.	41
Приложение 3. Бланк самооценки по показателю 1.2.	44
Приложение 4. Бланк самооценки по показателям, характеризующим доступность образовательной деятельности для инвалидов 3.1. и 3.2.	45
Приложение 5. Анкета для родителей детей, обучающихся в общеобразовательных школах	47
Приложение 5. Анкета для старшеклассников, обучающихся в общеобразовательных школах.....	54

I. Основные термины и аббревиатуры:

ОО - общее образование;

ООУ – общеобразовательное учреждение;

НОКО - независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями;

ОВЗ - ограниченные возможности здоровья;

Анкетирование - метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

Анкета - опросный лист, заполняемый респондентом (сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента или на основе информации, указанной на официальном сайте образовательной организации) по указанным в нем правилам;

Респонденты - лица, принявшие участие в анкетировании (опросе);

Интервьюер - лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов, а также посредством анализа официального сайта образовательной организации;

Генеральная совокупность - совокупность всех получателей образовательных услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации;

Выборочная совокупность (выборка) - часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

Репрезентативность - соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

Получатели образовательных услуг - обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, и их родители (законные представители);

Технические эксперты – специалисты, выделяемые организацией-оператором для оценки некоторых показателей НОКО через визуальное наблюдение и анализ документов.

II. Нормативные акты, на которые опирается методика проведения НОКО ООУ.

1. Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";

2. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 N 212 "О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607";

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации";

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 N 472 "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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";

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. N 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203" (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав 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, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 N 953 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. N 1317";

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. N 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения";

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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";

10. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 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";

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 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";

12. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 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".

Отраслевая нормативная база

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

14. Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 N 80 "Об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных

ассигнований федерального бюджета" (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета");

15. Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. N 112 "Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями";

16. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 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";

17. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации".

18. Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей. Утвержден Министерством Просвещения РФ, Москва, 2019 г.

(<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=340673&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.9311590461925257#033477747554406867>)

Региональная нормативная база

19. «Организация и проведение независимой оценки качества образовательных организаций Пермского края всех типов» (п. 1.1.1.1.43 Перечня мероприятий, объемов средств и способов закупки товаров и услуг на их проведение в 2020-2022 годах в сфере образования и молодежной политики государственной программы Пермского края «Образование и молодежная политика» за счёт средств краевого бюджета, утверждённого приказом Министерства образования и науки Пермского края от 16.10.2019 г. № СЭД-26-01-06-994).

20. Положение о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях Пермского края в 2020 г.

III. Методика проведения НОКО УООУ

Данная методика составлена в соответствии с приказом № 144 Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 г., и с учетом приказов Минруда РФ № 675н от 30 октября 2018 г. и № 344 н от 31 мая 2018 г. и Методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденными Министерством Просвещения РФ, Москва, 2019 г.

(<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=340673&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.9311590461925257#033477747554406867>)

Согласно вышеуказанным документам, образовательные учреждения всех уровней должны быть оценены по 14 показателям, объединенным в 5 групп.

Список показателей, согласно приказу Министерства просвещения РФ от 31 мая 2019 г.:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие 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" (далее - сайт). ¹
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) 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

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение 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

¹Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; N 33, ст. 5202).

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
------	---

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование 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
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.
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

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в случае ООУ – сотрудники, отвечающие на звонки по официальному телефону, указанному на сайте организации, на электронные письма и запросы, поступающие на официальный электронный ящик и через сервисы сайта ООУ) на обращения по электронной почте (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

№ п/п	Показатели
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)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Некоторые показатели могут быть оценены только внешним наблюдателем (техническим экспертом), не имеющим личной заинтересованности в итогах НОКО ООУ. Оценка этих показателей непосредственно потребителем образовательной услуги невозможна, так как многие родители и обучающиеся, во-первых, не обращаются ко многим разделам сайта и к информационным стендам ООУ, а потому не могут указать, есть ли на них соответствующие разделы, а во-вторых, не осведомлены обо всех условиях обучения лиц с ОВЗ, если сами не входят в эту категорию.

В соответствии с Методическими указаниями, утвержденными Министерством Просвещения РФ, к показателям, которые могут быть оценены техническими экспертами относятся:

1.1. Соответствие 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 и на официальном сайте организации.

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

3.1. «Оборудование 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»

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».

Остальные показатели, а именно: 1.3; 3.3; а также все показатели 2-й, 4-й и 5-й групп измеряются через опрос получателей образовательных услуг, в данном случае – через анкетирование родителей, чьи дети посещают то или иное ООУ с 1 по 8 класс включительно) и анкетирование самих обучающихся (с 9 по 11 класс). Эти показатели максимально соответствуют духу и букве нормативных актов об НОКОУ, а потому им должен быть придан бóльший удельный вес в итоговой оценке ООУ.

Анкетирование родителей, учащихся и ООУ проводится на Официальном сайте НОКО Пермского края, размещённом в сети Интернет по адресу <http://noko.iro.perm.ru/>.

Информация о проведении НОКО, ссылки на анкеты, актуальная информация о процессе проведения НОКО и его результатах размещается на ресурсах ЭПОС (ЭПОС.Школа, Электронные дневники и др.).

В этом году значения показателей оценки качества рассчитываются исходя из максимально возможного значения 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по каждой организации;
- в) в целом по отрасли для муниципального образования, субъекта Российской Федерации, и (в перспективе) для Российской Федерации.

Иными словами, предполагается, что каждый из показателей, оцененный в 100 баллов, затем пересчитывается, исходя из его коэффициента значимости, что и указывается в Приложении к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. N 344н «Единый порядок 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» (п. 9, подпункт а, формулы на стр. 8). Однако при этом наблюдается некоторые несоответствия между количеством и формулировками показателей, указанных в Приказе Минтруда РФ и в Приказе Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. N 114. Кроме того, Министерство Просвещения РФ в своем письме не приводит собственной версии коэффициентов значимости. Поэтому в рамках данной методики по согласованию с Общественным Советом при Министерстве образования и науки Пермского края была проведена переоценка коэффициентов значимости в общем рейтинге НОКОУ некоторых показателей и отдельных индикаторов, входящих в эти показатели (См. таблицу ниже).

Таблица 1. Переоценка коэффициентов значимости (приводятся только те показатели, которые были подвергнуты переоценке; коэффициент значимости остальных показателей остался неизменным)

Показатели, утвержденные Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 г №344н		Показатели, утвержденные Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 г. N 114	
Формулировка	Указанный коэффициент значимости	Формулировка	Предлагаемый коэффициент значимости
2. Критерий оценки: "Комфортность условий		2. Показатели, характеризующие комфортность	

предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"		условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1. "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг"	0,3	2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	0,5
2.2. "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги"	0,4	Не применяется	
2.3. "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы"	0,3	2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортом условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)»	0,5
Обоснование: так как показатель «Время ожидания...» не применим для учреждений образования, в приказе Министерства просвещения РФ он отсутствует. Поэтому, чтобы сохранить общий коэффициент значимости 1, двум оставшимся показателям мы присваиваем коэффициент значимости 0,5, чтобы в сумме по 2-м показателям этого критерия сохранялся коэффициент значимости 1.			

IV. Процедуры сбора информации и формулы расчета каждого из показателей НОКО

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (К¹)

№ п/п	Показатели	Максимальная оценка	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя	Метод оценки
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах,	100 баллов	0,3	30 баллов	1. Самооценка 2. Техническая экспертиза через

	ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:				обследование сайта и информационного стенда ООУ
1.1.1.	- на официальном сайте организации				Приложение 1
1.1.2.	- на информационных стендах организации				Приложение 2

Показатель 1.1.1 оценивается в три этапа.

1. Каждое из ООУ заполняет анкеты на сайте НОКО (см. Приложение 1), проводя самооценку соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, по 45 позициям.

2. Для подтверждения внесённой информации, к анкете прилагается адрес официального сайта ООУ.

3. Технические эксперты проводят выборочную оценку соответствия занесённой в анкету информации, путём визуального осмотра официального сайта ООУ. В случае несоответствия информации, проводится правка анкеты ООУ. Процент организаций, участвующих в выборочной проверке, не может быть меньше 1/3 от общего числа организаций, участвующих в анкетировании.

На основании заполненной анкеты, система автоматически, за присутствие каждой позиции на сайте присваивает организации 1 балл, за отсутствие – 0 баллов, за частичное присутствие – 0,5 балла.

Показатель 1.1.2 оценивается в три этапа.

1. Каждое из ООУ заполняет анкеты на сайте НОКО (см. Приложение 2), проводя самооценку соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, по 14 позициям.

2. Для подтверждения внесённой информации, к анкете загружается фотоотчёт, представляющий собой снимки информационных стендов организации, подтверждающие присутствие на них обязательных к размещению моментов.

3. Технические эксперты проводят выборочную оценку соответствия занесённой в анкету информации, путём анализа прикрепленного фотоотчёта. Процент организаций, участвующих в выборочной проверке, не может быть меньше 1/3 от общего числа организаций, участвующих в анкетировании. В случае несоответствия информации, проводится правка анкеты ООУ.

На основании заполненной анкеты, система автоматически за присутствие каждой позиции на информационных стендах, присваивает организации 1 балл, за отсутствие – 0 баллов, за частичное присутствие – 0,5 балла.

Для обеспечения заполнения анкет и получения к ним подтверждающей информации, организация-оператор ходатайствует перед Министерством образования и науки Пермского края о включении требования ко всем организациям, в отношении которых проводится НОКО, заполнить анкеты, размещённые в Кабинете организации на официальном сайте НОКО. В случае отсутствия заполненных анкет, а также отсутствия подтверждающих фотоотчётов и адресов официальных сайтов, учреждению присуждается по этому показателю 0 баллов.

Для обеспечения достоверности подаваемой информации организация-оператор проводит выборочную проверку ООУ в размере не менее 10 % от общего числа организаций, в отношении которых проводится НОКО.

Оценка по данному показателю выводится по формуле 1.1:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{стенд(max)}} + I_{\text{сайт(max)}}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, выраженный в баллах;

$I_{\text{сайт}}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации;

$I_{\text{стенд(max)}}$ - объем информации, размещение которой на сайте установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Согласно Методическим рекомендациям для ООУ этот показатель равен 14 баллам;

$I_{\text{сайт(max)}}$ - объем информации, размещение которой на информационном стенде в помещении организации установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Согласно Методическим рекомендациям для ООУ этот показатель равен 45 баллам.

Пример расчета:

Учреждение «СОШ № 222» набрало 10 баллов за информацию на стенде и 35 за информацию на сайте. Максимальные значения по этим показателям – 14 и 45 соответственно. Следовательно, по данному показателю учреждение набирает 76,27 балла.

С применением коэффициента значимости 0,3 это составит 22,88 балла.

1.2.	Наличие на официальном сайте ООУ информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	100	0.3	30 баллов	Метод оценки
1.2.1.	- телефона	25			1. Самооценка 2. Техническая экспертиза
1.2.2.	- электронной почты	25			1. Самооценка 2. Техническая экспертиза
1.2.3.	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел	25			1. Самооценка 2. Техническая экспертиза

	"Часто задаваемые вопросы")				
1.2.4.	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан на сайте, гиперссылки на нее, или иных сервисов, позволяющих гражданам высказать свою оценку деятельности ООУ).	25			1. Самооценка 2. Техническая экспертиза
<p>Показатель 1.2. «Наличие на сайте ООУ информации о каналах связи» оценивается в следующем порядке.</p> <p>1. Каждое из ООУ заполняет анкеты на сайте НОКО (см. Приложение 3), проводя самооценку соответствия информации о каналах связи, размещенной на официальном сайте организации.</p> <p>2. Для подтверждения внесённой информации, к анкете прилагается адрес официального сайта ООУ.</p> <p>3. Технические эксперты проводят выборочную оценку соответствия занесённой в анкету информации, путём визуального осмотра официального сайта ООУ. В случае несоответствия информации, проводится правка анкеты ООУ. Процент организаций, участвующих в выборочной проверке, не может быть меньше 1/3 от общего числа организаций, участвующих в анкетировании.</p> <p>Письмо Минтруда РФ предлагает выставить за наличие каждого из каналов информации по 30 баллов. Однако Приказ Министерства просвещения указывает, что таких каналов информации должно быть четыре, и сумма максимальных оценок превысит 100 баллов. Исходя из общей логики документов предлагается уменьшить максимально возможное количество баллов по каждому критерию (то есть за наличие канала информации) до 25 баллов, чтобы сумма составила 100 баллов.</p> <p>Далее оценка по данному показателю выводится по формуле 1.2:</p> $P_{\text{дист}} = (T_{\text{дист1}} + T_{\text{дист2}} + T_{\text{дист3}} + T_{\text{дист4}}) \quad (1.2)$ <p>где:</p> <p>$T_{\text{дист1, 2, 3, 4}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о каждом из дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 25 баллов за каждый дистанционный способ)</p> <p>Пример расчета:</p> <p>Учреждение «СОШ № 222» набрало за показатель 1.2.1 (наличие номера телефона) 25 баллов, за показатель 1.2.2 (наличие электронной почты) – 25 баллов, за показатель 1.2.3 (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы") – 0 баллов, а за показатель 1.2.4. (технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг) – 0 баллов. Следовательно, в целом по данному показателю учреждение набирает 50 баллов.</p> <p>С применением коэффициента значимости 0,3 это составит 15 баллов.</p>					
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	0,4	40 баллов	Метод оценки

	размещенной на:				
1.3.1.	информационных стендах. Замеряется с помощью вопроса: Насколько Вы удовлетворен(а)ы полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на его информационных стендах? 1. Да. 2. Скорее да, чем нет. 3. Скорее нет, чем да. 4. Нет.				Опрос потребителей (родителей и обучающихся 9-11 кл.)
1.3.2.	официальном сайте учреждения. Замеряется с помощью вопроса: Насколько Вы удовлетворен(а)ы полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на ее официальном сайте? 1. Да 2. Скорее да, чем нет 3. Скорее нет, чем да 4. Нет.				Опрос потребителей (родителей и обучающихся 9-11 кл.)

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" ($P_{уд}^{откр}$) имеет коэффициент значимости 0,4 (Приказ Минтруда), оценивается по итогам опроса родителей ООУ, и определяется по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{Ч_{стенд} + Ч_{сайт}} \right) \times 100, (1.3)$$

Где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, полностью или частично удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, полностью или частично удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{стенд}$ - общее число получателей услуг, указавших, что они видели информационные стендом организации;

$Ч_{сайт}$ - общее число получателей услуг, указавших, что они пользуются официальным сайтом организации.

Пример расчета:

Учреждение «СОШ № 222» набрало за показатель 1.3.1 (число потребителей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах организации) 234 баллов, а за показатель 1.3.2 (число потребителей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте организации) – 345 баллов. При этом число ответивших, что они пользуются информационными стендами, составило 350 человек, а число ответивших, что они пользуются сайтом - 355 человек. Следовательно, в целом по данному показателю учреждение набирает:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{234 + 345}{350 + 355} \right) \times 100 = 82,13 \text{ балла}$$

С применением коэффициента значимости 0,4 это составит 32,85 баллов.

	Итого по группе показателей 1:			100 баллов	
--	--------------------------------	--	--	------------	--

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (K²)

Пояснение: в Приказе Минтруда 344н расчет производится, исходя из наличия трех показателей в этой группе. Соответственно, коэффициенты значимости там составляли 0,3, 0,4 и 0,3 соответственно. В Приказе Министерства просвещения указано только два показателя (критерий «время ожидания предоставления услуг» не установлен). Соответственно, предлагается присвоить оставшимся двум показателям коэффициенты значимости 0,5 и 0,5.

№ п/п	Показатели	Максимальная оценка	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя	Метод оценки
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: Замеряется с помощью вопроса: Насколько Вы удовлетворен(а)ы или не удовлетворен(а)ы комфортностью условий предоставления услуг в школе? Обязательно оцените Вашу школу по каждому пункту по шкале:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Да, полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. . Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью удовлетворен(а) 5. Затрудняюсь ответить 	100	0,5	50	Опрос потребителей (родителей и обучающихся 9-11 кл.)

	(далее следуют пункты, соответствующие индикаторам, перечисленным ниже).				
2.1.1	1. комфортность входной зоны для переодевания школьников и ожидания родителей	20			Опрос потребителей
2.1.2	2. наличие и понятность навигации в помещениях школы	20			
2.1.3	3. наличие и доступность питьевой воды для обучающихся в помещении школы	20			
2.1.4	4. транспортная доступность школы (близость остановок общественного транспорта, парковки)	20			
2.1.5	5. удовлетворительное санитарное состояние помещений школы	20			

Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = (T_{\text{комф1}} + T_{\text{комф2}} + T_{\text{комф3}} + T_{\text{комф4}} + T_{\text{комф5}}) \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф } 1, 2, 3, 4, 5}$ – начисленные баллы за каждое из условий, вычисляемое по формуле:

$$T_{\text{комф}N} = \left(\frac{D_{\text{удовл.комф}N}}{Ч_{\text{общ}N} - Ч_{\text{искл}N}} \right) \times 100 \quad (2.2)$$

где:

$D_{\text{удовл.комф}N}$ – доля потребителей, полностью или частично удовлетворенных комфортностью данного условия;

$Ч_{\text{общ}N}$ – общее число опрошенных потребителей,

$Ч_{\text{искл}N}$ – число потребителей, выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить», отказавшихся от ответа.

Пример расчета:

В учреждении «СОШ № 222» показателем 2.1.1. удовлетворен(а)о 300 человек при 500 ответивших, показателем 2.1.2 – 350 человек, при 450 ответивших, показателем 2.1.3. – 300 человек при 300 ответивших, показателем 2.1.4 – 400 человек при 450 ответивших, а показателем 2.1.5. – 250 из 500 потребителей. Следовательно, учреждение «СОШ № 222» набрало:

- за показатель 2.1.1 (комфортность входной зоны) – $300/500 \times 100 \times 0,2 = 12$ баллов,
- за показатель 2.1.2 (наличие и понятность навигации) – $350/450 \times 100 \times 0,2 = 15,6$ баллов,
- за показатель 2.1.3 (доступность питьевой воды) – $300/300 \times 100 \times 0,2 = 20$ баллов,
- за показатель 2.1.4. (транспортная доступность) – $400/450 \times 100 \times 0,2 = 17,8$ балла,
- за показатель 2.1.5 (санитарное состояние) – $250/500 \times 100 \times 0,2 = 10$ баллов.

Следовательно, в целом по данному показателю учреждение набирает $12+15,6+20+17,8 + 10 = 75,4$ баллов.

С применением коэффициента значимости 0,5 это составит 37,7 балла.

2.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).</p> <p>Замеряется с помощью вопроса: Насколько Вы в целом удовлетворен(а)ы условиями обучения, созданными в школе для Вашего ребенка?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а). 5. Затрудняюсь ответить 	100	0,5	50	Опрос потребителей
------	--	-----	-----	----	--------------------

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

$$P_{уд}^{комф} = \frac{u^{комф}}{Ч_{общ} - Ч_{искл}} \times 100 \quad (2.3)$$

где:

$u^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

$Ч_{искл}$ – число респондентов, отказавшихся от ответа.

Пример расчета:

В учреждении «СОШ № 222» показателем 2.2. удовлетворен(а)о 400 человек при 500 ответивших. Следовательно, учреждение «СОШ № 222» набрало за показатель 2.2 (удовлетворен(а)ность условиями обучения) – $400/500 \times 100 = 80$ баллов.

С применением коэффициента значимости 0,5 это составит 40 баллов.

	Итого по группе показателей 2:			100 баллов	
--	--------------------------------	--	--	------------	--

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов (K^3)

N	Показатели	Максимальная	Коэффициент	Максимальная	Метод оценки
---	------------	--------------	-------------	--------------	--------------

п/п		оценка	значимости	оценка с учетом значимости показателя	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям ООУ, и помещений с учетом доступности для инвалидов.	100	0.3	30	1. Самооценка 2. Техническая экспертиза
3.1.1	- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);	20			
3.1.2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20			
3.1.3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20			
3.1.4	- наличие сменных кресел-колясок;	20			
3.1.5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20			

Большинство индикаторов этого показателя потребители (то есть родители и старшеклассники) оценить не смогут, поскольку сами не являются лицами с ОВЗ и инвалидами, или у них нет детей с ОВЗ. Следовательно, они даже не задумываются о пандусах, парковках для инвалидов и из тем более ничего не знают о сменных креслах-колясках. Поэтому данный критерий необходимо оценивать иными, не опросными методиками. Это следует и из логики «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», утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, и из логики Методических рекомендаций НОКО Минпроса 2019 г.

Показатель 3.1. предлагается оценивать в два этапа.

1. Каждое из ООУ заполняет анкеты на сайте НОКО, проводя самооценку оборудования территории, прилегающей к зданиям ООУ, и помещений с учетом доступности для инвалидов.

2. Для подтверждения внесённой информации, к анкете загружается фотоотчёт, представляющий собой снимки основных элементов оборудования территории, прилегающей к зданиям ООУ, и помещений с учетом доступности для инвалидов.

Для обеспечения достоверности подаваемой информации организация-оператор проводит выборочную проверку ООУ в размере не менее 10 % от общего числа организаций, в отношении которых проводится НОКО.

Кроме того, Методические рекомендации НОКО оговаривают случай, когда ООУ находится в зданиях исторического, культурного и

архитектурного наследия, и у них нет возможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Для таких организаций Методические рекомендации предлагают следующую методику расчета:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

Нахождение ООУ в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия оговаривается отдельно при направлении запроса технического эксперта в органы управления образованием.

Факт нахождения ООУ в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия устанавливается в ходе запроса в ООУ и проверяется через муниципальные органы управления образованием.

Значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) для всех организаций, за исключением находящихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}1}^{\text{орг}} + T_{\text{дост}2}^{\text{орг}} + T_{\text{дост}3}^{\text{орг}} + T_{\text{дост}4}^{\text{орг}} + T_{\text{дост}5}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}1, 2, 3, 4, 5}^{\text{орг}}$ – начисленные баллы за каждое из условий (по 20 баллов за условие).

Пример расчета:

Учреждение «СОШ № 222» по показателю 3.1. набрало:

- за показатель 3.1.1 (оборудование входных групп пандусами) – 20 баллов,

- за показатель 3.1.2 (наличие выделенных стоянок) 20 баллов,

- за показатель 3.1.3 (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов) 0 баллов,

- за показатель 3.1.4. (наличие сменных кресел-колясок) – 20 баллов,

- за показатель 3.1.5 (наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений) – 0 баллов.

Следовательно, в целом по данному показателю учреждение набирает $20+20+0+20+0 = 60$ баллов.

С применением коэффициента значимости 0,3 это составит 40 баллов.

Для ООУ, находящихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, значение показателя определяется следующим образом:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие

<p>сменных кресел-колясок; - значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. - значение 0 баллов, если ни одно из условий не соблюдено.</p>					
3.2.	Обеспечение в организации условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:	100	0.4	30 баллов	1. Самооценка 2. Техническая экспертиза
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20			
3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20			
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20			
3.2.4	- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;	20			
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;	20			
<p>По причинам, указанным в примечании к п.3.1. оценка по данному показателю через опрос родителей невозможна. Это следует и из логики «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», утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, и из логики Методических рекомендаций НОКО Минпроса 2019 г.</p> <p>Показатель 3.2. предлагается оценивать заполнением каждым ООУ анкеты на сайте НОКО, проводя самооценку обеспечения в организации условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (Приложение 4).</p> <p>Для обеспечения достоверности подаваемой информации организация-оператор проводит выборочную проверку ООУ в размере не менее 10 % от общего числа организаций, в отношении которых проводится НОКО.</p> <p>Кроме того, Методические рекомендации НОКО Минпроса 2019 г. предусматривают различные процедуры оценки для ООУ, в которых есть дети с ОВЗ и адаптированные образовательные программы, и ООУ, в которых таких программ и детей нет (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год).</p>					

В последнем случае показатель оценки качества принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.
- значение 0 баллов при отсутствии всех трех условий.

Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ($U_{\text{услов}}^{\text{дост}}$), для организаций, в которых есть дети с ОВЗ и адаптированные образовательные программы, оценивается аналогично показателю 3.1. Окончательная оценка определяется по формуле:

$$U_{\text{услов}}^{\text{дост}} = T_{\text{услов}}^{\text{дост1}} + T_{\text{услов}}^{\text{дост2}} + T_{\text{услов}}^{\text{дост3}} + T_{\text{услов}}^{\text{дост4}} + T_{\text{услов}}^{\text{дост5}} \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услов}}^{\text{дост1, 2, 3, 4, 5}}$ – начисленные баллы за каждое из условий (по 20 баллов за условие).

Пример расчета:

Учреждение «СОШ № 222» по показателю 3.2. набрало:

- за показатель 3.2.1 (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации) – 20 баллов,
- за показатель 3.2.2 (дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля) 20 баллов,
- за показатель 3.2.3 (возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика) 0 баллов,
- за показатель 3.2.4. (альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению) – 20 баллов,
- за показатель 3.2.5 (помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации) – 20 баллов.

Следовательно, в целом по данному показателю учреждение набирает $20+20+0+20+20 = 80$ баллов.

С применением коэффициента значимости 0,4 это составит 32 балла.

Для организаций, в которых отсутствуют дети с ОВЗ и адаптированные образовательные программы, баллы начисляются следующим образом:

- 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению,

возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

- значение 0 баллов при отсутствии всех трех условий.

3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p> <p>Замеряется с помощью вопроса: Как Вы считаете, в Вашей школе созданы условия для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, или такие условия отсутствуют?</p> <p>1. Да, созданы 2. Скорее да, чем нет 3. Скорее нет, чем да 4. Нет, такие условия отсутствуют 5. Затрудняюсь ответить.</p>	100	0.3	40 баллов	Опрос потребителей (родителей)
------	---	-----	-----	-----------	--------------------------------

В анкете, рекомендованной в Приложении к Методике 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, утвержденной приказом

Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н приводится два вопроса, нацеленные на оценку данного показателя:

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу X)

8. Удовлетворен(а) ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

Однако опыт предыдущих НОКО показывает, что этот подход не срабатывает. Во многих образовательных учреждениях лиц с ОВЗ либо нет

вовсе, либо они относятся не категории инвалидов с ограничениями по здоровью в области опорно-двигательного аппарата, и, следовательно, могут и не знать о креслах и специально оборудованных помещениях. Даже если в данном ООУ обучаются дети с ОВЗ и инвалидностью, они могут не откликнуться на предложение пройти опрос.

Поэтому из анкеты убирается вопрос-фильтр «**Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**», и следует обращение ко всем родителям: «**Как Вы считаете, в Вашей школе созданы условия для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, или такие условия отсутствуют?**». При подсчете ответов будут учитываться только содержательные варианты ответов (без учета выбравших вариант «Затрудняюсь ответить»).

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{уд}^{дост}$) определяется по формуле:

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{C_{общ} - C_{затруд}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$U_{дост}$ – число респондентов, оценивающих полностью положительно или частично положительно условия для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов;

$C_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг

$C_{затруд}$ – число выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить».

	Итого по группе показателей 3:			100 баллов	
--	---------------------------------------	--	--	-------------------	--

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (K^4)

N п/п	Показатели	Максимальная оценка	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя	Метод оценки
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ООУ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, администраторы, сотрудники охраны, работники офиса, заместители директора,	100	0.4	40 баллов	Опрос потребителей (родителей)

	<p>директор) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Замеряется через вопрос: Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью и вежливостью представителей администрации, с которыми Вы общались (секретари, администраторы, директор школы, заместители руководителя, завучи и т.д.)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а). 5. Затрудняюсь ответить. 				
<p>Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ООУ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в школу" ($P_{уд}^{админ}$) определяется по формуле:</p> $P_{уд}^{админ} = \left(\frac{u_{админ}}{q_{общ} - q_{затруд}} \right) \times 100. (4.1)$ <p>Где: $u_{админ}$ - число получателей услуг, полностью или частично удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью административных работников организации и вспомогательного персонала; $q_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг $q_{затруд}$ - число респондентов, выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить».</p>					
<p>- 4.2.</p>	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ООУ, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Замеряется через ответ на вопрос: Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью и вежливостью педагогов, обучающихся Вашего ребенка?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а). 	<p>100</p>	<p>0.4</p>	<p>40 баллов</p>	<p>Опрос потребителей (родителей)</p>

5. Затрудняюсь ответить.				
<p>Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ($P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:</p> $P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}} - \text{Ч}_{\text{затруд.}}} \right) \times 100, (4.2)$ <p>где: $y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, полностью или частично удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг $\text{Ч}_{\text{затруд.}}$ - число респондентов, выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить».</p>				
<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ООУ при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Замеряется с помощью вопросов: Общаетесь ли Вы или не общаетесь с педагогами и администрацией школы дистанционно с помощью телефона, электронной почты, через группу в социальных сетях, в мессенджерах, через электронные сервисы на сайте и т.д.? 1. Да 2. Нет (переход к вопросу X)</p> <p>Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью, вежливостью и оперативностью работников школы (педагогов, администраторов), когда Вы общаетесь с ними дистанционно (по телефону, по электронной почте, с помощью мессенджеров и социальных сетей, через электронные сервисы на сайте и т.д.)? 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а). 5. Затрудняюсь ответить.</p>	100	0.2	20 баллов	Опрос потребителей (родителей)

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ($P_{\text{вежл.дист.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{польз.дист}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где:

$u_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, полностью или частично удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\chi_{\text{польз.дист}}$ - число респондентов, ответивших на вопрос о дистанционном общении положительно.

	Итого по этой группе показателей 4:			100 баллов	
--	--	--	--	-------------------	--

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций (K⁵)

N п/п	Показатели	Максимальная оценка	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя	Метод оценки
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать ООУ родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Замеряется через вопрос: Готовы ли Вы рекомендовать свою школу родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? 1. Да 2. Скорее да, чем нет 3. Скорее нет, чем да 4. Нет. 5. Затрудняюсь ответить	100	0.3	30 баллов	Опрос потребителей (родителей)

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и

знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где:

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (первый и второй вариант ответа);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

5.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы ООУ (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Замеряется через ответ на вопрос: Насколько Вы удовлетворен(а)ы графиком работы Вашей школы? Ответьте, пожалуйста, по каждому пункту</p> <p>1. Да, полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а) 5. Затрудняюсь ответить (далее следуют пункты, соответствующие индикаторам, перечисленным ниже).</p>	100	0.2	20 баллов	Опрос потребителей (родителей)
5.2.1	Расписанием и временем проведения уроков	20			
5.2.2.	Временем проведения кружков, секций и дополнительных занятий	20			
5.2.3.	Временем проведения массовых внеучебных мероприятий (праздников, экскурсий и т.д.)	20			
5.2.4.	Временем проведения родительских собраний	20			
5.2.5.	Временем приема администрации школы	20			

В анкете, рекомендованной в Приложении к Методике 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, утвержденной приказом

Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 этот показатель замеряется через общий вопрос «Удовлетворен(а)ы ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального

работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?. В приказе Министерства Просвещения РФ 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” этот критерий сформулирован без упоминания навигации: «5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

В данной методике предлагаю разбить этот критерий (вопрос) по отдельным пунктам для получения более точной информации и возможности составить более содержательные рекомендации:

- Расписание и время проведения уроков
- Время проведения кружков, секций и дополнительных занятий
- Время проведения массовых внеучебных мероприятий (праздников, экскурсий и т.д.)
- Время проведения родительских собраний
- Время приема администрации школы

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($P_{уд}^{врем}$) определяется по формуле:

$$P_{уд}^{врем} = P_{уд1}^{врем} + P_{уд2}^{врем} + P_{уд3}^{врем} + P_{уд4}^{врем} + P_{уд5}^{врем}, \quad (5.2)$$

где:

$P_{уд1,2,3,4,5}^{врем}$ – начисленные баллы за каждое из условий, вычисляемое по формуле:

$$P_{удN}^{врем} = \left(\frac{u_{времN}}{Y_{общN} - Y_{исклN}} \right) \times 20 \quad (5.2.1)$$

где:

$u_{времN}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отдельному пункту;

$Y_{общN}$ - общее число опрошенных получателей услуг

$Y_{исклN}$ – число респондентов, выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить».

5.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в ООУ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель замеряется через ответ на вопрос: 19. Удовлетворен(а)ы ли Вы в целом школой, в которой учится</p>	100	0.5	50 баллов	Опрос родителей
------	--	-----	-----	-----------	-----------------

	Ваш ребенок? 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а).				
<p>Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ($P_{уд}$) определяется по формуле:</p> $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ <p>где: $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
	Итого по группе показателей 5:			100 баллов	

Помимо показателей, определенных нормативными документами НОКО, в региональную программу НОКО вводятся дополнительные показатели, по которым будет проведены подсчеты баллов и выведены отдельные рейтинги ООУ, но которые не будут участвовать в общем подсчете рейтинга ООУ. Эти показатели имеют, важное значение для понимания ситуации и принятия управленческих решений органами управления образованием региона и муниципалитетов.

Это критерии и методика подсчета по ним приведены ниже.

6. Дополнительные показатели НОКО в Пермском крае (К⁶)

6.1	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных психологическим климатом среди обучающихся в классе и в школе (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель замеряется через ответ на вопрос: Насколько Вы удовлетворен(а)ы взаимоотношениями, складывающимися между учениками в классе и в школе?</p> 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) 4. Полностью не удовлетворен(а). 5. Затрудняюсь ответить.	100		100 баллов	Опрос родителей
-----	---	------------	--	-------------------	------------------------

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных психологическим климатом в классе и школе" ($R_{уд}$) определяется по формуле:

$$R_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (6.1)$$

где:

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных психологическим климатом среди обучающихся в классе и в школе;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг

6.2.	<p>Доля пользователей образовательных услуг, удовлетворённых работой школьных психологов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>Показатель замеряется через ответ на вопросы:</p> <p>Пользовались ли Вы (или Ваш ребенок) услугами школьного психолога (школьной службой психологической поддержки)?</p> <p>1. Да 2. Нет (переход к вопросу X)</p> <p>Как Вы оцениваете работу школьного психолога (школьной службой психологической поддержки) в вашей школе?</p> <p>1. Очень хорошо 2. Скорее хорошо, чем плохо 3. Скорее плохо, чем хорошо 4. Плохо 5. Затрудняюсь ответить</p>			100 баллов	Опрос родителей
<p>Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных работой школьных психологов" ($ШП_{уд}$) определяется по формуле:</p> $ШП_{уд} = \left(\frac{уудовлшп}{Y_{общполь} - Y_{исклN}} \right) \times 100 (6.2)$ <p>где:</p> <p>$уудовлшп$ - число получателей услуг, удовлетворенных работой школьных психологов;</p> <p>$Y_{общполь}$ - общее число респондентов, пользовавшихся услугами школьных психологов</p> <p>$Y_{исклN}$ – число респондентов, выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить».</p>					
6.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных организацией и качеством дистанционного обучения в школе (в %	100		100 баллов	Опрос родителей

<p>от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель замеряется через ответ на вопросы:</p> <p>С марта по июнь все школы Пермского края перешли на дистанционное обучение из-за пандемии covid-19. Как Вы оцениваете уровень организации дистанционного обучения в Вашей школе (соблюдение расписания занятий, своевременность выдачи заданий и выставления оценок и т.д.)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Очень хорошо. 2. Скорее хорошо, чем плохо 3. Что-то хорошо, что-то плохо 4. Скорее плохо, чем хорошо 5. Плохо 6. Затрудняюсь ответить <p>Как изменилось качество обучения во время проведения дистанционных занятий в период самоизоляции с марта по май в Вашей школе по сравнению с обычными занятиями?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Качество обучения сильно выросло 2. Качество обучения выросло незначительно 3. Качество обучения осталось на прежнем уровне. 4. Качество обучения немного снизилось. 5. Качество обучения сильно упало 6. Затрудняюсь ответить. 				
<p>Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией и качеством дистанционного обучения в школе " ($D_{уд}$) определяется по формуле:</p> $D_{уд} = \left(\frac{u_{удоворг} + u_{удовкач}}{Ч_{общ1} + Ч_{общ2}} \right) \times 100 \quad (6.2)$ <p>где:</p> <p>$u_{удоворг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных уровнем организации дистанционного обучения в школе;</p> <p>$u_{удовкач}$ – число получателей услуг, удовлетворенных качеством дистанционного обучения в школе</p> <p>$Ч_{общ1}$ - общее число респондентов, положительно ответивших на вопрос об уровне организации дистанционного обучения;</p> <p>$Ч_{общ2}$ – общее число респондентов, положительно ответивших на вопрос о качестве дистанционного обучения.</p>				

V. Методы сбора данных по показателям НОКО

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется организацией-оператором методами:

1. Технической экспертизы, то есть фиксации визуально (физически) наблюдаемого состояния официальных сайтов образовательных организаций;
2. Запроса в общеобразовательные учреждения региона о предоставлении информации (самооценка ООУ на сайте НОКО);
3. Технической экспертизы, то есть фиксации визуально (физически) наблюдаемого состояния информационных стендов образовательных организаций через фотоотчет ООУ.
4. Выборочного посещения представителями организации-оператора общеобразовательных учреждений;
5. Опроса респондентов – родителей ООУ с 1 по 8 класс включительно и старшеклассников с 9 по 11 класс включительно. .

Техническая экспертиза проводится по всем организациям, подлежащим НОКО, техническими экспертами – лицами, привлеченными организацией-оператором, прошедшими инструктаж и обучение. Требование к техническим экспертам – отсутствие конфликта интересов (они не должны состоять в трудовых отношениях с оцениваемыми ООУ), владение компьютером на уровне уверенного пользователя, навыки работы в интернете.

Техническая экспертиза проводится путём сравнения анкет самооценки ООУ с реальным состоянием сайтов. Информационных стендов пр. в плане соответствия их необходимым требованиям.

Опрос респондентов проводится с помощью анкеты для родителей (см. Приложение 5) и анкеты для старшеклассников (см. Приложение 6).

Все анкеты потребителей (респондентов) загружаются на Официальный сайт НОКО. В зависимости от условий, в которых находятся респонденты и ООУ, можно предложить ООУ следующие способы заполнения и загрузки анкет.

1. Заполнение анкет потребителями напрямую на сайте НОКО из дома. Рекомендуются, когда Потребитель имеет доступ к сети Интернет, и средства заполнения анкеты на сайте (компьютер, смартфон). Наиболее предпочтительный вариант.

2. Заполнение анкет потребителями напрямую на сайте НОКО в ООУ, в компьютерном классе, в условиях организованного собрания. Рекомендуются, когда Потребитель не имеет доступа к сети Интернет, и/или средства заполнения анкеты на сайте (компьютер, смартфон), а ООУ имеет для этого все средства. Для подтверждения такого мероприятия, ООУ прилагает на сайте НОКО распоряжение за подписью директора о проведении мероприятия, времени проведения, и указанием количества участников.

3. Заполнение Потребителями распечатанных ООУ анкет («бумажный» вариант), с последующим переносом специалистом ООУ информации из анкет в «бумажном» виде в анкеты в формате Excel, с последующей их отправкой Оператору. Формат анкет Excel прилагается. Такой вариант подходит для потребителей и ООУ, не имеющих доступа в Интернет, и/или ООУ, не имеющих компьютерных классов для организации анкетирования потребителей. В этом случае ООУ прилагает документ за подписью директора об отсутствии в ООУ выхода в Интернет, и/или отсутствии компьютерных классов, а также сканы «бумажных» анкет Потребителей.

Сайт НОКО также проводит контроль частоты и количества заполненных анкет по IP адресу компьютера.

Ссылки на анкеты на сайте НОКО размещаются в Кабинетах родителей и учащихся на наиболее посещаемых ресурсах сферы образования пермского края: «Электронный дневник», «Электронный журнал», «ЭПОС.Школа».

Также, при отсутствии каналов выхода в Интернет, средств заполнения анкет, анкеты предлагаются на бумажных носителях.

Использование электронных сервисов дневников и журналов, во-первых, обеспечит требуемое количество респондентов от каждого ООУ (не менее 40 % получателей услуг, но не более 600 респондентов от одной организации), а во-вторых, исключит вмешательство администраций ООУ в процедуру выявления общественного мнения родителей.

После проведения опроса и проведения технической экспертизы результаты опросов, загруженные на сайт НОКО, выгружаются в формате EXCEL, в форме, подходящей для дальнейшей обработки профессиональными средствами.

VI. Описание выборки при проведении опроса потребителей образовательных услуг.

Согласно Приказу Министерства труда РФ в ходе НОКОУ должно быть опрошено не менее 40 % получателей услуг, то есть не менее 40 % представителей семей, чьи дети посещают дошкольные образовательные учреждения и самих учеников, но не более 600 получателей услуг от одного ООУ.

Учитывая невозможность заранее понять, какое количество потребителей услуг примет участие в опросе от каждого образовательного учреждения, предлагается запустить электронную форму опроса на сайте НОКО для всех потребителей образовательных услуг сплошной выборкой. Одновременно информация (реклама) проведения опроса будет транслироваться через администрацию школ, муниципальные органы управления образованием, СМИ и социальные сети.

В процессе проведения полевой части НОКО необходимо ведение подсчета количества уже собранных анкет от каждого ООУ.

В случае недобора анкет процедуры рассылки электронных анкет повторяются.

Такой метод позволяет повысить достоверность рейтинга, так как существенно снижает возможность «отбора» руководством ООУ для опроса наиболее лояльных респондентов.

VII. Программа и календарный план проведения НОКО в Пермском крае в 2020 г.

Проведение НОКО предполагает следующие этапы:

№ п.п.	Содержание этапа	Срок реализации, не позднее
1.	Отбор организации-оператора НОКО, и заключение с ним Договора	30 июля
2.	Разработка методики, программы и инструментариев проведения НОКО организацией-оператором	17 августа
3.	Формирование на сайте bus-gov.ru перечня участников НОКО	24 августа
4.	Утверждение методики, программы и инструментариев проведения НОКО Общественным советом при Министерстве образования и науки Пермского края	07 сентября
5.	Рассылка приказа Министерства образования и науки Пермского края о проведении НОКО и запросов на предоставление информации по общеобразовательным учреждениям региона	14 сентября
6.	Размещение на сайтах «Электронный дневник», «Электронный журнал», «Эпос.Школа» и	15 сентября

	др. ссылок на анкеты на сайте НОКО	
7.	Полная готовность сайта НОКО к проведению анкетирования	15 сентября
8.	Сбор данных от общеобразовательных организаций Пермского края	12 октября
9.	Проведение опроса потребителей образовательных услуг через сайт НОКО	12 октября
10.	Сведение полученных оценок в единую базу данных и расчет оценок по каждому показателю.	02 ноября
11.	Проведение анализа полученных данных.	16 ноября
12.	Занесение данных на сайт bus-gov.ru	16 ноября
13.	Подготовка отчета и его презентация перед Общественным советом Пермского края.	31 декабря
14.	Занесение предписаний по устранению недостатков на сайт bus-gov.ru	01 марта 2021 года

VIII. Процедуры подсчета рейтинга общеобразовательных учреждений

Показатель оценки качества по всем ООУ, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-откр})$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,5 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-вежл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

Где:

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным выше.

Все ООУ, участвующие в НОКО, выстраиваются в общий рейтинг в соответствии с полученными ими оценками качества услуг. Дополнительно выстраивается рейтинг по дополнительным критериям.

Показатель оценки качества по всем ООУ в Пермском крае рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, (7)$$

где:

S^{ou} - показатель оценки качества по всем ООУ Пермского края;

S^{ou}_n - показатель оценки качества по n-ому ООУ в Пермском крае;

N^{ou} - количество ООУ, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в Пермском крае.

Приложение 1. Бланк самооценки ООУ по показателю 1.1.1.

Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

№№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с <u>Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582</u>	Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
I. Основные сведения		
1.	Информация о дате создания образовательной организации	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	
4.	Информация о режиме, графике работы	
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
7.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))	1 - информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 - представлены только сведения о положениях о структурных

		подразделениях (об органах управления); 0 - информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)		
8.	Устав образовательной организации	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 - представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 - представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
12.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информация отсутствует
13.	Отчет о результатах самообследования	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об

		оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информация отсутствует
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми*, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 - информация отсутствует
IV. Образование		
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
18.	Информация о формах обучения	
19.	Информация о нормативных сроках обучения	
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1 - информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 - представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 - информация отсутствует
22.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	

25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	
29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	
V. Образовательные стандарты		
30.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России	1 - информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 - представлена информация без приложений; 0 - информация отсутствует
VI. Руководство. Педагогический состав		
31.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями); 0 - информация отсутствует
32.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
33.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе	1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена

	приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
34.	Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
35.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	
36.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
37.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
38.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
39.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
40.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
41.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)	
IX. Платные образовательные услуги		
42.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
43.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
44.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	
XI. Вакантные места для приема (перевода)		

45.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1 - информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 - информация отсутствует
	ИТОГО	Максимум – 45 баллов

Приложение 2. Бланк самооценки ООУ по критерию 1.1.2.

Сведения для расчета показателя "Соответствие 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

№№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с <u>Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582</u>	Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
I. Основные сведения		
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
2.	Информация о режиме, графике работы	
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 - информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)		
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 - представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 - представлено свидетельство на осуществление

		образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информация отсутствует
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информация отсутствует
IV. Образование		
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1 - информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 - представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 - информация отсутствует
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
VI*. Руководство. Педагогический состав		
12.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует

VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
13.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
IX*. Платные образовательные услуги		
14.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
	ИТОГО	Максимум – 14 баллов

Приложение 3. Бланк самооценки ООУ по показателю 1.2.

	Индикаторы оценки показателя			
1.2. Наличие на официальном сайте ООУ 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 на сайте, гиперссылки на нее, или иных сервисов, позволяющих гражданам высказать свою оценку деятельности ООУ).
Номер индикатора	1.2.1	1.2.2	1.2.3	1.2.4.
	max 25 баллов	max 25 баллов	max 25 баллов	max 25 баллов
МАУ СОШ № 222				
МАУ СОШ № 223				

Приложение 4. Бланк самооценки ООУ по показателям, характеризующим доступность образовательной деятельности для инвалидов 3.1. и 3.2.

Наименование ООУ	Муниципалитет	3.1.Оборудование территории, прилегающей к зданиям ООУ, 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
Номер индикатора		3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.1.5
Максимальная оценка		20 баллов	20 баллов	20 баллов	20 баллов	20 баллов

Наименование ООУ	Муниципалитет	3.2. Обеспечение в организации условий, 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 шрифтом Брайля	возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
Номер индикатора		3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5
Максимальная оценка		20 баллов	20 баллов	20 баллов	20 баллов	20 баллов

Образец таблиц для заполнения администрацией общеобразовательного учреждения:

Наименование ООУ	Муниципалитет	Здание Вашей школы относится к историческому, культурному или архитектурному наследию? (Да/нет)	3.1.Оборудование территории, прилегающей к зданиям ООУ, и помещений с учетом доступности для инвалидов:				
			оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (да/частично/нет)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (да/частично/нет)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (да/частично/нет)	наличие сменных кресел-колясок (да/частично/нет)	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (да/частично/нет)
Номер индикатора			3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.1.5

Наименование ООУ	Муниципалитет	Здание Вашей школы относится к историческому, культурному или архитектурному наследию? (Да/нет)	3.2. Обеспечение в организации условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими				
			дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (да/частично/нет)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля (да/частично/нет)	возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); (да/частично/нет)	альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению (да/частично/нет)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации (да/частично/нет)
Номер индикатора			3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5
		Нет					

Приложение 5. Анкета для родителей детей, обучающихся в общеобразовательных школах

Уважаемые родители!

Данный опрос проводится в целях выявления мнения граждан об условиях, в которых учится Ваш ребенок. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу школы и системы образования Пермского края в целом .

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Все результаты будут обнародованы только в обобщенном виде.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг гарантируется.

Большое спасибо за сотрудничество!

1. При посещении школы Вы видели информационные стенды о деятельности школы, или не видели?

1. Да, видел(а)
2. Нет, не видел(а) (переход к вопросу 4)

2. Насколько Вы удовлетворен(а)ы полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на его информационных стендах?

1. Да, полностью удовлетворен(а) (Переход к вопросу 4)
2. Скорее да, чем нет (Переход к вопросу 3)
3. Скорее нет, чем да (Переход к вопросу 3)
4. Нет, не удовлетворен(а) (Переход к вопросу 3)

3. Чего именно Вам не хватает на информационных стендах Вашей школы? Напишите _____

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом школы, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да , пользовались
2. Нет, не пользовались (переход к вопросу 5)

5. Насколько Вы удовлетворен(а)ы полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на ее официальном сайте?

1. Да, полностью удовлетворен(а)(а) (Переход к вопросу 4)
2. Скорее да, чем нет (Переход к вопросу 3)
3. Скорее нет, чем да (Переход к вопросу 3)

4. Нет, не удовлетворен(а)(а) (Переход к вопросу 3)

6. Чего именно Вам не хватает на сайте Вашей школы?

Напишите _____

7. Удовлетворен(а)ы ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в Вашей школе? Обязательно оцените Вашу школу по каждому пункту.

	1. Да, полностью удовлетворен(а)	2. Скорее удовлетворен(а), чем нет	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4. Полностью не удовлетворен(а)	5. Затрудняюсь ответить
1. комфортность входной зоны для переодевания детей и ожидания родителей					
2. наличие и понятность навигации в помещениях школы (табличек на дверях, указателей, схем расположения кабинетов и т.д.)					
3. наличие и доступность питьевой воды для детей в помещении школы					
4. транспортная доступность школы (близость остановок общественного транспорта, наличие парковки)					
5. удовлетворительное санитарное состояние помещений школы (чистота, отсутствие неприятных запахов, насекомых и т.п.)					

8. Насколько Вы в целом удовлетворен(а)ы условиями, созданными в школе для Вашего ребенка?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

9. Имеете Вы (или Ваш ребенок) установленную группу инвалидности?

1. Да (переход к вопросу 10 и далее)
2. Нет (переход к вопросу 12).

10. Насколько Вы удовлетворен(а)ы в целом доступностью предоставления услуг для инвалидов в Вашей школе?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

11. Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью и вежливостью представителей администрации, с которыми Вы общались (секретари, администраторы, директор школы, заместители руководителя, завучи и т.д.)?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

12. Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью и вежливостью педагогов, обучающихся Вашего ребенка?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

13. Общаетесь ли Вы или не общаетесь с педагогами и администрацией школы дистанционно с помощью телефона, электронной почты, через группу в социальных сетях, в мессенджерах, через электронные сервисы на сайте и т.д.?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 15)

14. Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью, вежливостью и оперативностью работников школы (педагогов, администраторов), когда Вы общаетесь с ними дистанционно (по телефону, по электронной почте, с помощью мессенджеров и социальных сетей, через электронные сервисы на сайте и т.д.)?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

15. Готовы Вы или не готовы рекомендовать свою школу родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора школы)?

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет.
5. Затрудняюсь ответить

16. Насколько Вы удовлетворен(а)ы графиком работы Вашей школы? Ответьте, пожалуйста, по каждому пункту

	1. Да, полностью удовлетворен(а)	2. Скорее удовлетворен(а), чем нет	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4. Полностью не удовлетворен(а)	5. Затрудняюсь ответить
1. Расписанием и временем проведения уроков					
2. Временем проведения кружков, секций и дополнительных занятий					
3. Временем проведения массовых внеучебных мероприятий (праздников, экскурсий и т.д.)					
4. Временем проведения родительских собраний					
5. Временем приема администрации школы					

17. Удовлетворен(а)ы ли Вы в целом школой, в которой учится Ваш ребенок?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

18. Насколько Вы удовлетворен(а)ы взаимоотношениями, складывающимися между учениками в классе и в школе?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).

5. Затрудняюсь ответить.

19. Пользовались ли Вы (или Ваш ребенок) услугами школьного психолога (школьной службой психологической поддержки)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 15)

20. Как Вы оцениваете работу школьного психолога (школьной службой психологической поддержки) в вашей школе?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо, чем плохо
3. Скорее плохо, чем хорошо
4. Плохо
5. Затрудняюсь ответить

21. С марта по июнь все школы Пермского края перешли на дистанционное обучение из-за пандемии covid-19. Как вы оцениваете уровень организации дистанционного обучения в вашей школе (соблюдение расписания занятий, своевременность выдачи заданий и выставления оценок и т.д.)?

1. Очень хорошо.
2. Скорее хорошо, чем плохо
3. Скорее плохо, чем хорошо
4. Плохо
5. Затрудняюсь ответить

22. Как изменилось качество обучения во время проведения дистанционных занятий в период самоизоляции с марта по май в Вашей школе по сравнению с обычными занятиями?

- Качество обучения сильно выросло
- Качество обучения выросло незначительно
- Качество обучения осталось на прежнем уровне
- Качество обучения немного снизилось
- Качество обучения сильно упало
- Затрудняюсь ответить

21. Какие формы дистанционной работы надо сохранить в школе и после окончания пандемии? Ответьте по каждому пункту

	Да	Частично да	Нет
1. Регулярное проведение занятий в дистанционном формате по всем предметам			
2. Проведение в дистанционном формате кружков, факультативов и дополнительных занятий			

3. Проведение в дистанционном формате родительских собраний, встреч с администрацией школ			
4. Проведение в дистанционном формате внеучебных воспитательных мероприятий			

24. Ваши предложения по улучшению условий обучения в Вашей школе:

И напоследок просим Вас ответить на несколько вопросов о планах на будущее Вашего ребенка и о Вас.

25. Вы планируете продолжить обучение в этой школе до конца, или хотели бы перевести ребенка в другую школу?

1. Планируем обучаться в этой школе до конца (переход к вопросу).
2. Планируем перевести ребенка в другую школу после окончания обучения на этой ступени (то есть после 4-го или 9-го класса)
3. Планируем перевести ребенка в конце этого года.
4. В нашем поселке/селе/деревне других школ поблизости нет (переход к вопросу).
5. Иное (напишите) _____
5. Затрудняюсь ответить.

26. Почему Вы хотите перевести ребенка в другую школу?

1. Не устраивает качество образования в этой школе
2. Не удобно добираться до школы.
3. Не устраивает отношение учителей и администрации школы к ребенку.
4. Плохие отношения между детьми в классе и школе.
5. Иное (напишите) _____

27. Каким Вы видите (в идеале) будущее Вашего ребенка после окончания школы? Отметьте один, наиболее желаемый вариант ответа.

1. Продолжение образования в вузе (переход к вопросу 24).
2. Продолжение образования в колледже или техникуме (переход к вопросу 25).
3. Продолжение образования за рубежом (переход к вопросу 26).
4. Трудоустройство на работу после окончания школы (переход к вопросу 27).
5. Иное (напишите) _____ (переход к вопросу 27).
6. Без разницы, пусть сам выбирает свою судьбу (переход к вопросу 27).
7. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 27).

28. В вузы какого города Вы посоветовали бы поступать своему ребенку? Можно выбрать несколько вариантов ответа

1. Перми

2. Другого города Пермского края.
3. Москвы.
4. Санкт-Петербурга
5. Екатеринбурга.
6. Казани.
7. Иное (напишите)
8. Мы не планируем поступать в вуз.

29. В колледжи и техникумы какого города Вы посоветовали бы поступать своему ребенку? Можно выбрать несколько вариантов ответа

1. Перми
2. Другого города Пермского края.
3. Москвы.
4. Санкт-Петербурга
5. Екатеринбурга.
6. Казани.
7. Иное (напишите)
8. Мы не планируем поступать в колледжи.

30. В какой стране Вы посоветуете продолжить образование своему ребенку? Напишите.

31. Как Вы считаете, в каких вузах Перми и Пермского края сегодня дают хорошее, достойное образование? Отметьте не более 5-ти вариантов ответа.

1. ПГНИУ – классический университет.
2. ПНИПУ – политехнический университет.
3. ПГГПУ – гуманитарно-педагогический университет.
4. НИУ ВШЭ – высшая школа экономики (Пермский филиал).
5. ПГМУ – медицинский университет.
6. ПГИК - Пермский институт культуры.
7. ПГАТУ – Сельскохозяйственный университет.
8. РАНХИГС - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Пермский филиал)
9. ПГФА - фармацевтическая академия
10. Пермский военный институт войск национальной гвардии РФ
11. Пермский институт ФСИН РФ
12. Соликамский педагогический институт
13. Чайковский государственный институт физической культуры.
14. Иное (напишите название)

32. Какие формы дополнительной подготовки использовал Ваш ребенок для повышения успеваемости по школьным предметам в прошлом учебном году (2019-2020) ? Отметьте все подходящие варианты ответа.

1. занятия с репетитором.
2. дополнительные платные занятия по предметам в школе.
3. Дополнительные платные занятия по школьным предметам в образовательных центрах и домах творчества вне школы
4. Дополнительные платные занятия по школьным предметам в вузах.
5. Дополнительные занятия с родственниками, близкими знакомыми семьи.
6. Занимался самоподготовкой.
7. Иное (напишите)
8. Ничего не использовал.
9. Затрудняюсь ответить.

33. Ваш пол:

1. Женский
2. Мужской

34. Ваш возраст:

- До 35 лет.
35-45 лет
46-56 лет
55-65 лет
Старше 65 лет

35. Какое образование Вы получили:

1. Высшее.
2. Среднее профессиональное (техникум, колледж, профессиональное училище)
3. Среднее полное (только школа)
4. Начальное, среднее общее (до 8 или 9 класса).

епр

ере

Приложение 6. Анкета для старшеклассников, обучающихся в общеобразовательных школах

Дорогие друзья!

Данный опрос проводится в целях выявления мнения старшеклассников о школьных условиях, в которых Вы учитесь.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Это займет буквально 5-8 минут. Ваше мнение позволит улучшить работу школы и системы образования Пермского края в целом.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Все результаты будут обнародованы только в обобщенном виде.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг гарантируется.

Большое спасибо за сотрудничество!

1. При посещении школы Вы видели информационные стенды о деятельности школы, или не видели?

1. Да, видел(а)
2. Нет, не видел(а) (переход к вопросу 3)

2. Насколько Вы удовлетворен(а)ы полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на его информационных стендах?

1. Да, полностью удовлетворен(а) (Переход к вопросу 4)
2. Скорее да, чем нет (Переход к вопросу 3)
3. Скорее нет, чем да (Переход к вопросу 3)
4. Нет, не удовлетворен(а) (Переход к вопросу 3)

3. Чего именно Вам не хватает на информационных стендах Вашей школы? Напишите _____

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом школы, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да , пользовались
2. Нет, не пользовались (переход к вопросу 5)

5. Насколько Вы удовлетворен(а)ы полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на ее официальном сайте?

1. Да, полностью удовлетворен(а) (Переход к вопросу 4)
2. Скорее да, чем нет (Переход к вопросу 3)
3. Скорее нет, чем да (Переход к вопросу 3)
4. Нет, не удовлетворен(а) (Переход к вопросу 3)

6. Чего именно Вам не хватает на сайте Вашей школы?

Напишите _____

7. Удовлетворен(а)ы ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в Вашей школе? Обязательно оцените все школы по каждому пункту.

	1.Да, полностью удовлетворен(а)	2.Скорее удовлетворен(а), чем нет	3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4.Полностью не удовлетворен(а)	5. Затрудняюсь ответить
1. комфортность входной зоны для переодевания школьников и ожидания родителей					
2. наличие и понятность навигации в помещениях школы (табличек на дверях, указателей, схем расположения кабинетов и т.д.)					
3. наличие и доступность питьевой воды для учеников в помещении школы					
4. транспортная доступность школы (близость остановок общественного транспорта, наличие парковки)					
5. удовлетворительное санитарное состояние помещений школы (чистота, отсутствие неприятных запахов, насекомых и т.п.)					

8. Насколько Вы в целом удовлетворен(а)ы условиями, созданными в школе для Вашего обучения?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

9. Имеете Вы установленную группу инвалидности?

1. Да (переход к вопросу 10 и далее)
2. Нет (переход к вопросу 12).

10. Насколько Вы удовлетворен(а)ы в целом доступностью предоставления услуг для инвалидов в Вашей школе?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)

4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

11. Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью и вежливостью представителей администрации, с которыми Вы общались (секретари, администраторы, директор школы, заместители руководителя, завучи и т.д.)?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

12. Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью и вежливостью педагогов, преподающих Вам?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а).
5. Затрудняюсь ответить.

13. Общаетесь ли Вы или не общаетесь с педагогами и администрацией школы дистанционно с помощью телефона, электронной почты, через группу в социальных сетях, в мессенджерах, через электронные сервисы на сайте и т.д.?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 15)

14. Насколько Вы удовлетворен(а)ы доброжелательностью, вежливостью и оперативностью работников школы (педагогов, администраторов), когда Вы общаетесь с ними дистанционно (по телефону, по электронной почте, с помощью мессенджеров и социальных сетей, через электронные сервисы на сайте и т.д.)?

1. Полностью удовлетворен(а)
 2. Скорее удовлетворен(а), чем нет
 3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)
 4. Полностью не удовлетворен(а).
 5. Затрудняюсь ответить.
-

15. Готовы Вы или не готовы рекомендовать свою школу родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора школы)?

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да

4. Нет.

5. Затрудняюсь ответить

16. Насколько Вы удовлетворен(а)ы графиком работы Вашей школы? Ответьте, пожалуйста, по каждому пункту

	1. Да, полностью удовлетворен(а)	2. Скорее удовлетворен(а), чем нет	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4. Полностью не удовлетворен(а)	5. Затрудняюсь ответить
6.					
7. Расписанием и временем проведения уроков					
8. Временем проведения кружков, секций и дополнительных занятий					
9. Временем проведения массовых внеучебных мероприятий (праздников, экскурсий и т.д.)					
10. Временем проведения родительских собраний					
11. Временем приема администрации школы					

17. Удовлетворен(а)ы ли Вы в целом школой, в которой учитесь?

1. Полностью удовлетворен(а)

2. Скорее удовлетворен(а), чем нет

3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)

4. Полностью не удовлетворен(а).

5. Затрудняюсь ответить.

18. Насколько Вы удовлетворен(а)ы взаимоотношениями, складывающимися между учениками в классе и в школе?

1. Полностью удовлетворен(а)

2. Скорее удовлетворен(а), чем нет

3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)

4. Полностью не удовлетворен(а).

5. Затрудняюсь ответить.

19. Пользовались ли Вы услугами школьного психолога (школьной службой психологической поддержки)?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 15)

20. Как Вы оцениваете работу школьного психолога (школьной службой психологической поддержки) в Вашей школе?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо, чем плохо
3. Скорее плохо, чем хорошо
4. Плохо
5. Затрудняюсь ответить

21. С марта по июнь все школы Пермского края перешли на дистанционное обучение из-за пандемии covid-19. Как Вы оцениваете уровень организации дистанционного обучения в Вашей школе (соблюдение расписания занятий, своевременность выдачи заданий и выставления оценок и т.д.)?

1. Очень хорошо.
2. Скорее хорошо, чем плохо
3. Скорее плохо, чем хорошо
4. Плохо
5. Затрудняюсь ответить

22. Как изменилось качество обучения во время проведения дистанционных занятий в период самоизоляции с марта по май в Вашей школе по сравнению с обычными занятиями?

- Качество обучения сильно выросло
- Качество обучения выросло незначительно
- Качество обучения осталось на прежнем уровне
- Качество обучения немного снизилось
- Качество обучения сильно упало
- Затрудняюсь ответить

23. Какие формы дистанционной работы надо сохранить в школе и после окончания пандемии? Ответьте по каждому пункту

	Да	Частично да	Нет
1. Регулярное проведение занятий в дистанционном формате по всем предметам			
2. Проведение в дистанционном формате кружков, факультативов и дополнительных занятий			
3. Проведение в дистанционном формате родительских собраний, встреч с администрацией школ			
4. Проведение в дистанционном формате внеучебных воспитательных мероприятий			

22. Ваши предложения по улучшению условий обучения в Вашей школе:

И напоследок просим Вас ответить на несколько вопросов о Ваших планах на будущее

25. Вы планируете продолжить обучение в этой школе до конца срока, или хотели бы перейти другую школу?

1. Планируем обучаться в этой школе до конца (переход к вопросу).
2. Планируем перевести ребенка в другую школу после окончания обучения на этой ступени (то есть после 4-го или 9-го класса)
3. Планируем перевести ребенка в конце этого года.
4. В нашем поселке/селе/деревне других школ поблизости нет (переход к вопросу).
5. Иное (напишите) _____
5. Затрудняюсь ответить.

26. Почему Вы хотели бы перейти в другую школу?

1. Не устраивает качество образования в этой школе
2. Не удобно добираться до школы.
3. Не устраивает отношение учителей и администрации школы к ребенку.
4. Плохие отношения между детьми в классе и школе.
5. Иное (напишите) _____

27. Каким Вы видите (в идеале) Ваше будущее после окончания школы? Отметьте один, наиболее желаемый вариант ответа.

1. Продолжение образования в вузе (переход к вопросу 24).
2. Продолжение образования в колледже или техникуме (переход к вопросу 25).
3. Продолжение образования за рубежом (переход к вопросу 26).
4. Трудоустройство на работу после окончания школы (переход к вопросу 27).
5. Иное (напишите) _____ (переход к вопросу 27).
6. Без разницы, пусть сам выбирает свою судьбу (переход к вопросу 27).
7. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 27).

28. В вузы какого города Вы хотели бы поступать после окончания НОКО? Можно выбрать несколько вариантов ответа

1. Перми
2. Другого города Пермского края.
3. Москвы.
4. Санкт-Петербурга
5. Екатеринбурга.
6. Казани.
7. Иное (напишите)
8. Мы не планируем поступать в вуз.

29. В колледжи и техникумы какого города Вы посоветовали бы поступать своему ребенку? Можно выбрать несколько вариантов ответа

1. Перми
2. Другого города Пермского края.
3. Москвы.
4. Санкт-Петербурга
5. Екатеринбурга.
6. Казани.
7. Иное (напишите)
8. Мы не планируем поступать в колледжи.

30. В какой стране Вы хотели бы жить после окончания образования? Напишите.

31. Как Вы считаете, в каких вузах Перми и Пермского края сегодня дают хорошее, достойное образование? Отметьте не более 5-ти вариантов ответа.

1. ПГНИУ – классический университет.
2. ПНИПУ – политехнический университет.
3. ПГГПУ – гуманитарно-педагогический университет.
4. НИУ ВШЭ – высшая школа экономики (Пермский филиал).
5. ПГМУ – медицинский университет.
6. ПГИК - Пермский институт культуры.
7. ПГАТУ – Сельскохозяйственный университет.
8. РАНХИГС - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Пермский филиал)
9. ПГФА - фармацевтическая академия
10. Пермский военный институт войск национальной гвардии РФ
11. Пермский институт ФСИН РФ
12. Соликамский педагогический институт
13. Чайковский государственный институт физической культуры.
14. Иное (напишите название)

32. Какие формы дополнительной подготовки использовал Ваш ребенок для повышения успеваемости по школьным предметам в прошлом учебном году (2019-2020)? Отметьте все подходящие варианты ответа.

1. занятия с репетитором.
2. дополнительные платные занятия по предметам в школе.
3. Дополнительные платные занятия по школьным предметам в образовательных центрах и домах творчества вне школы
4. Дополнительные платные занятия по школьным предметам в вузах.
5. Дополнительные занятия с родственниками, близкими знакомыми семьи.
6. Занимался самоподготовкой.
7. Иное (напишите)

8. Ничего не использовал.

9. Затрудняюсь ответить.

33. Ваш пол:

1. Женский

2. Мужской

34. Ваш возраст:

До 35 лет.

35-45 лет

46-56 лет

55-65 лет

Старше 65 лет
