



СЕМИНАР
СБОР, ОБОБЩЕНИЕ
И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ
МОСКОВСКОЙ
ОБЛАСТИ
В 2021 ГОДУ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНСТИТУТ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ

Проведение сбора, обобщения и анализа данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций Московской области в 2021 году

Федосова Ирина Евгеньевна
Директор АНО ДПО
«Национальный институт качества образования» (НИКО)

ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ

1 этап. Сбор данных

2 этап. Обобщение данных

3 этап. Анализ данных



ЭТАП 1

СБОР ДАННЫХ



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Об образовании в Российской Федерации

Принят Государственной Думой

21 декабря 2012 года

Одобен Советом Федерации

26 декабря 2012 года

Статья 95.2. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

(в ред. Федерального [закона](#) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

(введена Федеральным [законом](#) от 21.07.2014 N 256-ФЗ)

1. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - организации), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации. (часть 1 в ред. Федерального [закона](#) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Об образовании в Российской Федерации

Принят Государственной Думой

21 декабря 2012 года

Одобен Советом Федерации

26 декабря 2012 года

Статья 95.2. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

(в ред. Федерального [закона](#) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

(введена Федеральным [законом](#) от 21.07.2014 N 256-ФЗ)

4. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов.

(часть 4 в ред. Федерального [закона](#) от 05.12.2017 N 392-ФЗ)

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ

1. Открытость и доступность информации об организации

1. Соответствие информации о деятельности организации на стендах и официальных сайтах требованиям законодательства.

2. Наличие на официальном сайте способов дистанционной связи взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, электронная почта, электронная анкета, форма подачи электронного обращения, иной сервис).

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на стендах и официальных сайтах организации

2. Комфортность условий предоставления услуг

4. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания), понятность навигации внутри организации, транспортная доступность, доступность записи на получение услуги через портал Госуслуги.ру и др.)

5. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью услуг

3. Доступность услуг для инвалидов

6. Наличие оборудованных помещений, специального оборудования и технических средств для инвалидов

7. Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне со всеми. Например, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

8. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

4. Доброжелательность, вежливость работников

9. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

10. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

12. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, например графиком работы организации

13. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

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

ДАННЫЕ ЭКСПЕРТА



ДАННЫЕ ОПРОСА



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ)**



П Р И К А З

« 13 » марта 2019 г.

№ 114

Москва

**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**

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
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 (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ 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)

1 ЭТАП | Масштаб сбора данных

55 муниципальных образований

1330 образовательных организаций

Электронная платформа noko2021.niko.institute

55 личных кабинетов муниципальных координаторов

1330 личных кабинетов руководителей

1 ЭТАП | Масштаб сбора данных

Опрос родителей на платформе 12.04-15.05.21

1330 протоколов экспертов на платформе

1330 организаций на общественном совете

1330 планов по устранению недостатков

Сбор данных: опрос родителей на платформе

12.04–15.05.21

СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ 2021

с 12.04.21 по 15.05.21

**ВЫСКАЖИ СВОЕ МНЕНИЕ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ**



ПРОЕКТ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПО ЗАКАЗУ МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНСТИТУТ
КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ

<http://nokmo2021.niko.institute>



<http://nokmo2021.niko.institute>

Сбор данных: опрос родителей на платформе 12.04–15.05.21

← → ↻ nokmo2021.niko.institute



СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

с 12 АПРЕЛЯ по 15 МАЯ 2021

ВЫСКАЖИ СВОЕ МНЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ



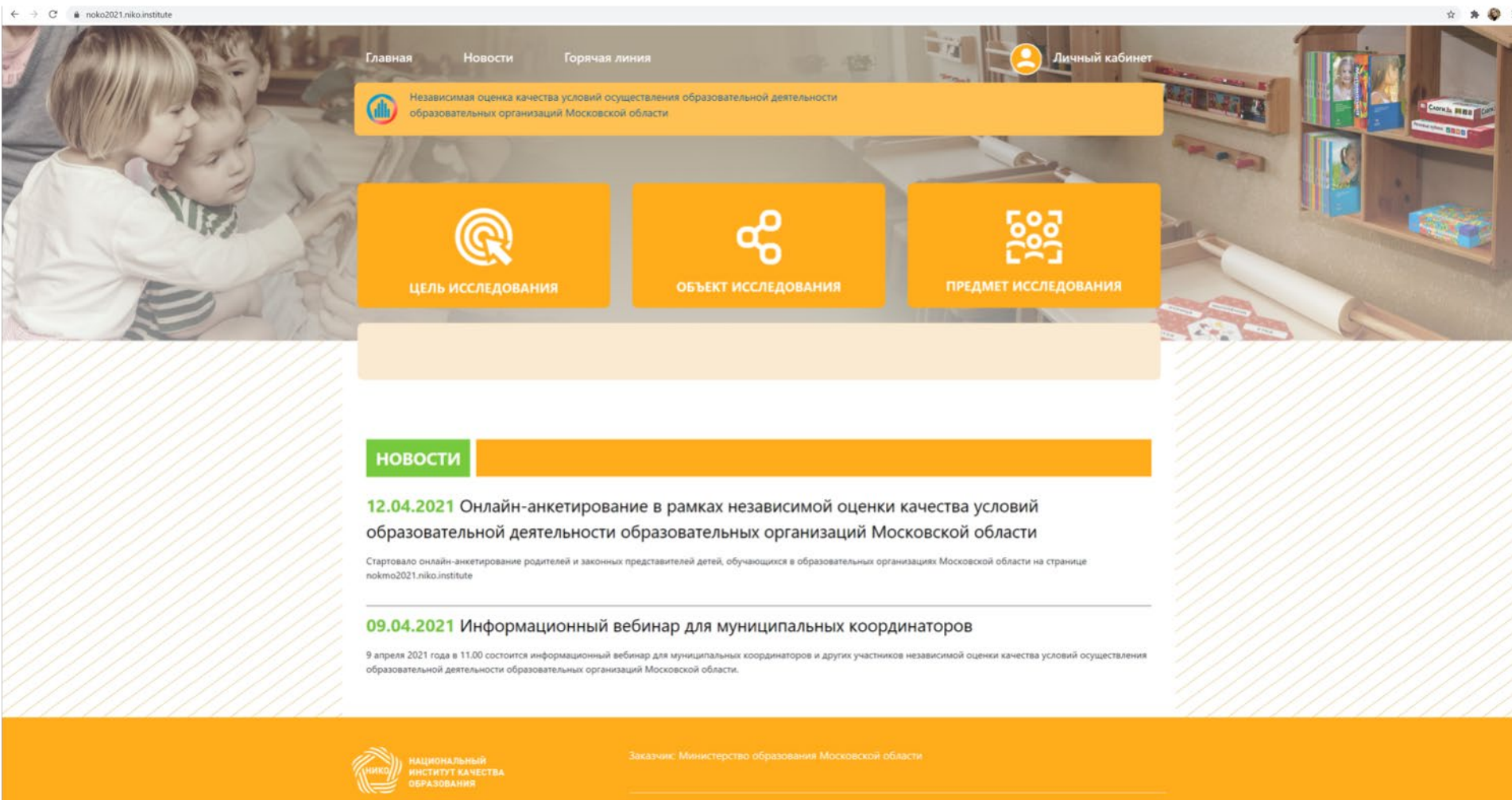
<http://nokmo2021.niko.institute>

ПРОЕКТ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПО ЗАКАЗУ МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Вход в информационную платформу

<http://noko2021.niko.institute>



Вход в информационную платформу

<http://noko2021.niko.institute>

РЕГИОНАЛЬНЫЙ НАБЛЮДАТЕЛЬ (для представителя Заказчика Министерства Мособласти для отслеживания автоматически обновляемой статистики активности респондентов в анкетировании по всем образовательным организациям из перечня в разрезе муниципалитетов)

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КООРДИНАТОР (для представителя муниципалитета для автоматически обновляемой статистики активности респондентов в анкетировании по всем образовательным организациям муниципалитета, для постановки Задач экспертам — распределение экспертов по ДОО и назначение даты выезда, доступ к разделу Календарь, доступ к Результатам в разрезе образовательных организаций).

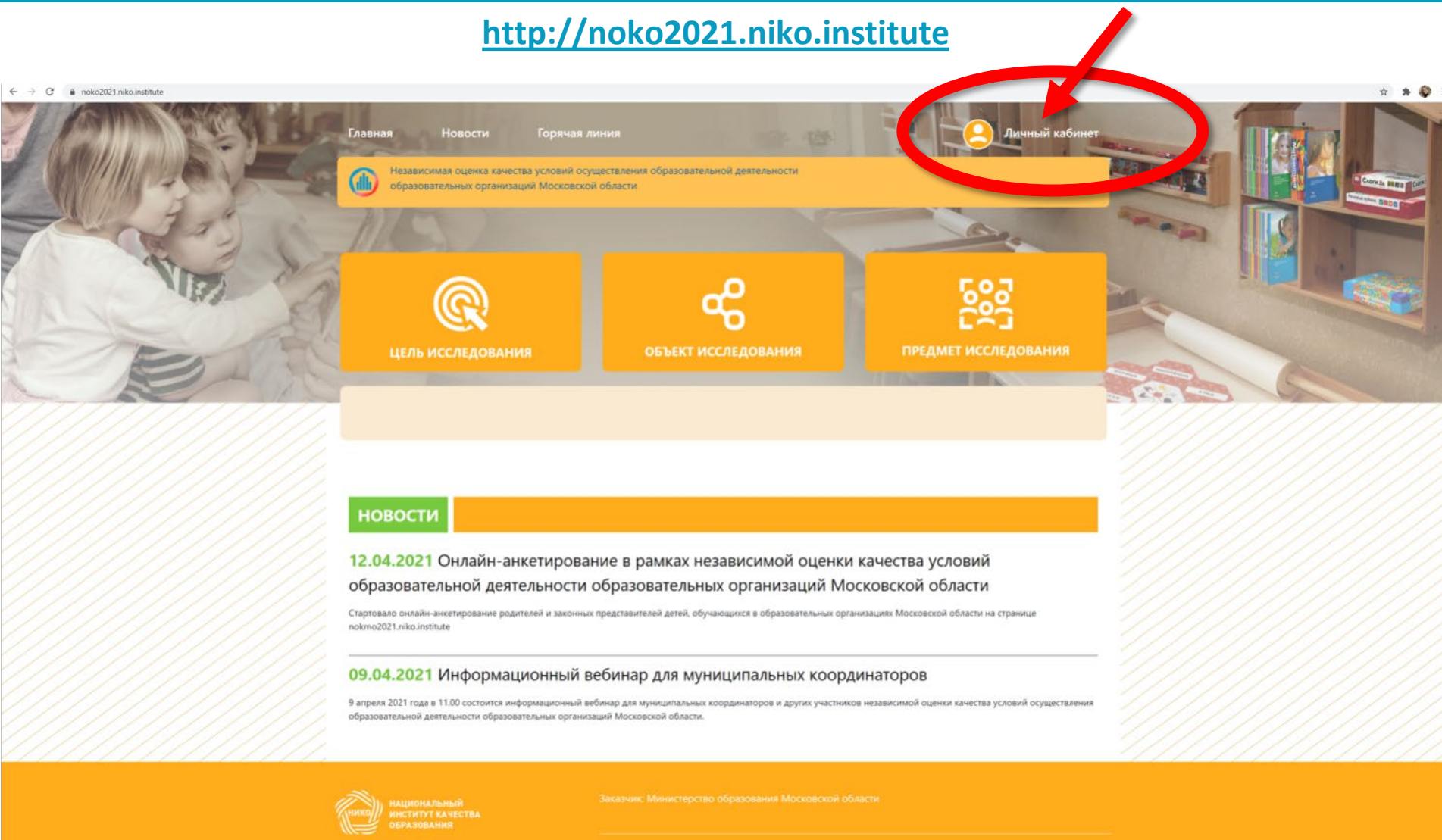
РУКОВОДИТЕЛЬ ОО (для руководителя образовательной организации для ежедневного отслеживания динамики статистики активности респондентов в анкетировании, для скачивания информационных материалов — Плакат для информирования родителей, доступ к разделу Календарь, доступ к Результатам)

КООРДИНАТОР ОТ ОО (для представителя образовательной организации для ежедневного отслеживания динамики статистики активности респондентов в анкетировании, а также скачивания Материалов — Плакат для информирования родителей, доступ к разделу Календарь, доступ к Результатам).

ЭКСПЕРТ (доступ к скачиванию материалов — доступ к разделу Задачи с выбором организации и заполнению экспертной анкеты, доступ к скачиванию Материалов — Акт выезда, Анкета, Инструкция по заполнению анкеты, доступ к разделу Календарь, доступ к Результатам).

Вход в информационную платформу

<http://noko2021.niko.institute>



Муниципальные координаторы

Вход в информационную платформу

dev.noko2021.niko.institute/login

[Главная](#)

[Новости](#)

[Горячая линия](#)



[Личный кабинет](#)



Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций Московской области

ВХОД В КАБИНЕТ

Пожалуйста, вводите логин и пароль внимательно

Е-mail

Необходимо заполнить «Е-mail».

Пароль

☒ Запомнить меня

[Войти](#)

[Забыли свой пароль?](#)



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНСТИТУТ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ

Заказчик: Министерство образования Московской области

© Национальный институт качества образования, 2021

Муниципальные координаторы КАЛЕНДАРЬ

[Главная](#)[Новости](#)[Горячая линия](#)[Выход](#)

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций Московской области

[ЗАДАЧИ](#)[МАТЕРИАЛЫ](#)[КАЛЕНДАРЬ](#)[РЕЗУЛЬТАТЫ](#)

Календарь

Ваша роль: Муниципальный координатор

Добро пожаловать,
Петров_тест Евгений Александрович

[Личная информация](#)

Индивидуальный план работ

10 - даты проведения мероприятий или крайний срок выполнения задачи (при наведении на дату выводится список всех задач и событий)

15 - периоды, отведенные на долгосрочные задачи (при наведении на дату выводится список всех задач и событий)

20 - выходные дни, выпадающие на период долгосрочных задач

25, 30 - даты, в которые отсутствуют события

[← назад](#)[вперед →](#)[📅 Март](#)

2021

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

[📅 Апрель](#)

2021

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

[📅 Май](#)

2021

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Муниципальные координаторы МАТЕРИАЛЫ

[Главная](#)[Новости](#)[Горячая линия](#)[Выход](#)

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций Московской области

[ЗАДАЧИ](#)[МАТЕРИАЛЫ](#)[КАЛЕНДАРЬ](#)[РЕЗУЛЬТАТЫ](#)

Материалы

Ваша роль: Муниципальный координатор

Добро пожаловать,
Петров_тест Евгений Александрович
[Личная информация](#)

НАЗВАНИЕ	РАЗМЕР ФАЙЛА	
Плакат Приглашение родителям принять участие в опросе	2.96 МБ	Скачать

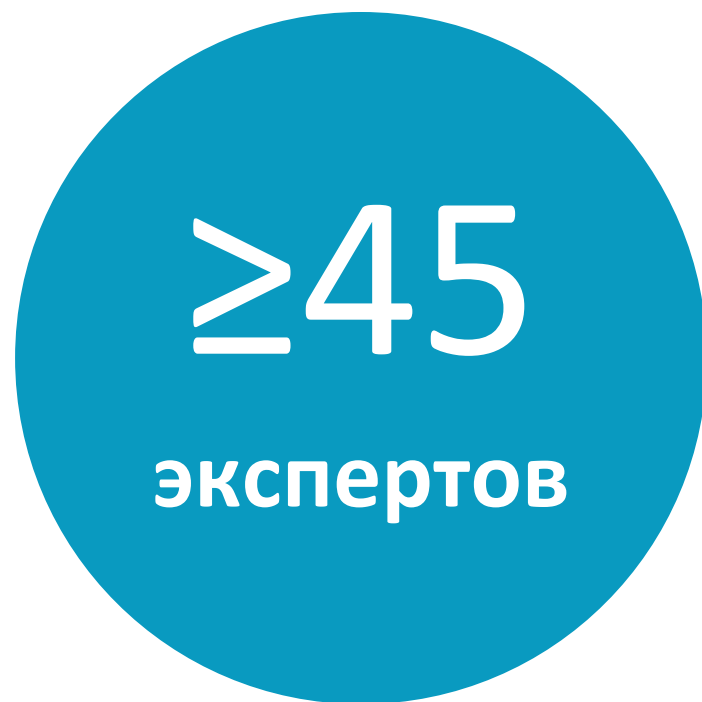


НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНСТИТУТ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ

Заказчик: Министерство образования Московской области

© Национальный институт качества образования, 2021

Сбор данных по критериям и показателям независимой оценки на основе очного выезда экспертов



Внесение экспертом данных в единую информационную платформу

[Главная](#) [Новости](#) [Об исследовании](#) [Горячая линия](#) [Личный кабинет](#) [Выход](#)

 **Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности ДОО в Московской области**

 **Задачи**

 **Материалы**

 **Календарь**

 **Результаты**



Задачи

Ваша роль: Муниципальный эксперт

Добро пожаловать
[Личная информация](#)

Анкеты ДОО по независимой оценке

[Анкет по независимой](#)

#	Организация	Завершена		Сканы анкет Допустимые форматы: jpg, png, pdf не более 5 Мб	Скан акта Допустимые форматы: jpg, png, pdf не более 5 Мб	Ссылка на фото Загрузите архив с фото в облако (Яндекс или Гугл.Диск, например) и оставьте в поле ссылку
1	МАДОУ Детский сад комбинированного вида	✓	Просмотреть	1768-27- 1_Анкета 52- 1.pdf x 1768-27- 2_Анкета 52- 2.pdf x 1768-27- 3_Анкета 52- 3.pdf x Выберите файл	1768-27- 1_Акт52.pdf x	https://cloud.mail.ru/p Сохранить
5	МБДОУ Детский сад общеразвивающего вида	✓	Просмотреть	1768-91- 1_Анкета 24- 1.pdf x 1768-91- 2_Анкета 24- 2.pdf x 1768-91- 3_Анкета 24- 3.pdf x Выберите файл	1768-91- 1_Акт 24.pdf x	https://cloud.mail.ru/p Сохранить
6	МБДОУ Детский сад общеразвивающего вида	✓	Просмотреть	1768-86- 1_Анкета 10- 1.pdf x 1768-86- 2_Анкета 10-	1768-86- 1_Акт 10.pdf x	https://cloud.mail.ru/p Сохранить





ЭТАП 2

ОБОБЩЕНИЕ ДАННЫХ

Расчет критериев оценки качества

Критерий:

удовлетворенность
условиями оказания
услуг

Коэффициент
значимости:
30%

Критерий:

комфортность условий
предоставления услуг

Коэффициент
значимости:
20%

Критерий:

открытость и доступность
информации
об организации

Коэффициент
значимости:
20%

Критерий:

доброжелательность,
вежливость работников
организации

Коэффициент
значимости:
15%

Критерий: доступность
услуг для инвалидов

Коэффициент
значимости:
15%



ЭТАП 3

АНАЛИЗ ДАННЫХ

ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ РОДИТЕЛЕЙ



Индекс лояльности NPS = % сторонников — % критиков

79,99% — средний индекс лояльности по МО в 2019 году

Средние значения 2019 года:

ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ, %	79,99
К1 — ОТКРЫТОСТЬ	90,73
К2 — КОМФОРТНОСТЬ	91,89
К3 — ИНВАЛИДЫ	51,83
К4 — ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ	97,63
К5 — УСЛОВИЯ УДОВЛ.	95,50
Итоговый средний балл	85,51

Перечень недостатков качества условий по каждой организации

ПРИМЕР:

Нет выделенных стоянок
для автотранспортных средств
инвалидов, кресел-колясок,
дублированной информации
точечным шрифтом Брайля.

Перечень предложений по каждой организации

ПРИМЕР:

Предусмотреть средства
на приобретение дублирующих табличек
для инвалидов по зрению,
пандусов, поручней,
оборудовать специальную стоянку
для транспортных средств
инвалидов.

Результаты НОКОД публикуются

на сайте **www.bus.gov.ru**

bus.gov.ru/pub/info-card/43716?activeTab=3



Поиск информации
об учреждениях



Результаты
независимой оценки



Базовые
(отраслевые) перечни



ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

для размещения информации
о государственных (муниципальных)
учреждениях

Выберите ваш регион

Московская обл



Оставить отзыв



Личный кабинет



Мой профиль

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
"Детский сад комбинированного вида № 16"

☆☆☆☆☆ Оценок нет

Оценить

Полная информация об учреждении

Результаты независимой оценки



КОНТАКТНА

Действует сервис ОНЛАЙН-ОТЗЫВОВ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 58 "АКВАРЕЛЬКИ"

★★★★★ 4 голоса

Оценить

Полная информация об учреждении

Отзывы о работе

Оставить отзыв

Ваш отзыв будет первым.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



Постановление Губернатора Московской области от 21.01.2019 № 5-ПГ

"Об утверждении Регламента подготовки обязательного публичного отчета

Губернатора Московской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Московской области и учредителем которых является Московская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций"

7. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества:

(информация об утверждении руководителями государственного органа или органа местного самоуправления планов³ по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях)

(организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений)

(принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц)

(дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости))

Постановление Правительства РФ от 26 июля 2018 г.
№ 873 "О внесении изменений в типовую форму
трудового договора с руководителем государственного
(муниципального) учреждения"

9. Руководитель обязан:

р.1) обеспечивать выполнение утвержденного в установленном порядке **плана по устранению недостатков**, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением;"

11. Работодатель обязан:

в.1) проводить **оценку эффективности работы руководителя с учетом результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением и выполнения плана по устранению недостатков**, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением (в случае проведения такой оценки)

Спасибо за внимание!

Координатор проекта
Мария Анатольевна Майорова
noko2021@niko.institute

Горячая линия проекта
+7 495 260 10 10