

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ  
МО «АЛДАНСКИЙ РАЙОН»

678900 Республика Саха (Якутия) г. Алдан, ул. Ленина, 9 тел. (41145) 3-16-63  
Факс: (41145) 3-15-08, e-mail muoar@bk.ru

*12*  
09.04.2019 год

ПРИКАЗ

№ 01-07/606

г. Алдан

**О проведении независимой оценки качества (НОК) условий оказания образовательных услуг организациями образования РС (Я) в 2019 году**

В декабре 2019 г. проводится очередной этап НОКОУ. Оператором является ООО «А-БИЗНЕС» (Пермский край). Проводится анкетирование (анонимное) в режиме онлайн, обязательно указывается наименование ОО. Рекомендуемый охват – 41- 42 % получателей образовательных услуг, но не более 600 человек. В анкетировании принимают участие родители (законные представители) и обучающиеся старше 18 лет. Оператором отправлены ссылка и бумажный вариант анкет, 3 рабочие карты, инструкция для эксперта. Руководитель с экспертом проводят осмотр учреждения и заполняют рабочие карты №1, №2, №3 по результатам анализа сайта ОО (все страницы карт подписывает руководитель), осуществляют фотографирование общедоступных мест, характеризующих показатели НОК (входная зона, санитарно-бытовые помещения, учебные классы (группы), стенды). Фотографирование осуществляется любым способом (телефон, фотоаппарат, планшет). Эксперт заполняет шапку каждой рабочей карты, где указывает наименование ОО, дату и время проведения наблюдения, ФИО эксперта и телефон.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям муниципальных образовательных организаций (26 МДОУ и 25 общеобразовательных организаций):
  - 1.1. Организовать участие родителей и обучающихся старше 18 лет в анкетировании оценки деятельности образовательных организаций с 9 по 13 декабря 2019 г. по ссылке (прилагается).
  - 1.2. Провести осмотр учреждения с экспертом и подготовить 10-12 фотографий в соответствии с п.5 Инструкции для эксперта (прилагается).
  - 1.3. Провести анализ сайта ОО и заполнить с экспертом рабочие карты в соответствии с Инструкцией для эксперта, подписать все страницы (прилагаются).
  - 1.4. Направить сканированные рабочие карты №1, №2, №3 и фотографии в электронном виде по электронной почте [a-beznes@yandex.ru](mailto:a-beznes@yandex.ru) для дальнейшей обработки. Крылова Ирина Владимировна (исполнитель государственного контракта).
  - 1.5. Оригиналы заполненных рабочих карт №1, №2, №3, подписанных руководителем ОО, передать в отдел общего образования МКУ «Департамент образования МО «Алданский район» 13.12. 2019 г.

Вход. №

*18/04/2019 от 12.2019*

*Зав. МДОУ Крылова*

- 1.6. В случае отсутствия Интернета руководителям ОО провести анкетирование с использованием бумажного варианта, заполненные анкеты доставить в Департамент образования для перевода в электронный вариант (прилагается).
2. Назначить ответственными организаторами за проведение НОК в МО «Алданский район»:  
Марфусалову Л.Д., главного специалиста отдела общего образования;  
Ушакову А.В., главного специалиста отдела общего образования;  
Вязьмитинова Ю.П., главного специалиста отдела общего образования.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Начальник МКУ «Департамент образования  
МО «Алданский район»

Е.И.Хрущ

С приказом ознакомлен (а): Товеев  
(подпись)

Е.И.Хрущ  
(расшифровка подписи)

Дата «9» 12 2019 г.

## **Инструкция для эксперта независимой оценки качества (НОК) условий оказания образовательных услуг организациями образования Р(С) Я в 2019 году**

Сбор первичной информации в организациях образования экспертами осуществляется в период с 9 по 15 декабря 2019 года.

1) Посещение и осмотр учреждения, общедоступных помещений, входной зоны, санитарных помещений, осмотр стендов и другой общедоступной визуальной информации.

Осмотр осуществляется в присутствии руководителя учреждения или назначенного им представителя.

По результатам осмотра заполняются рабочие карты №№ 1-3. В соответствующей графе при наличии фактора проставляется знак «+», при отсутствии – знак «-».

Параметры оцениваются в целом на наличие или их отсутствие.

Частичное выполнение обозначает, что параметр не исполнен, в данном случае проставляется знак «-».

2) Анализ сайта учреждения также осуществляется в присутствии руководителя учреждения или назначенного им представителя.

По результатам анализа сайта заполняется крайний правый столбец таблицы 1 рабочей карты № 1 и таблица 2 рабочей карты № 1. Также «+» или «-».

3) Эксперт заполняет шапку каждой рабочей карты, где указывает наименование организации, в которой проводится экспертиза, обязательно указываются дата и время проведения наблюдения, а также ФИО эксперта и телефон.

4) После заполнения экспертом рабочих карт №№ 1-3 руководитель учреждения или назначенный им представитель подписывает каждый лист рабочих карт во всех местах, где предусмотрено место для подписи.

5) В процессе осмотра учреждения эксперт осуществляет фотографирование общедоступных мест, характеризующих показатели НОК (входную зону, санитарно-бытовые помещения, учебные классы/группы, стенды). Количество фотографий от каждого учреждения 10-12. Фотографирование осуществляется любым удобным способом (телефон, фотоаппарат, планшет).

6) В процессе проведения сбора первичной информации НОК эксперт проводит разъяснительную работу о целях независимой оценки и ее

важности для совершенствования качества оказания образовательных услуг. Если в момент посещения в учреждении присутствуют слушатели (учащиеся), то эксперт их также информирует о целях проведения независимой оценки.

7) Эксперт информирует получателей услуг о возможности заполнить анкету и оставить свои оценки о деятельности учреждения двумя способами: онлайн анкетирование по ссылке (прилагается список) или заполнить бумажную анкету.

8) Эксперт доводит информацию до руководства учреждения о необходимости организации заполнения получателями образовательных услуг и (или) их законными представителями анкеты двумя способами: онлайн анкетирование по ссылке (прилагается список) или заполнить бумажную анкету.

Анкеты анонимные. Обязательно указывается наименование образовательной организации.

**Категория опрашиваемых: получатели образовательных услуг** – лица, старше 18 лет, родители (законные представители) получателей образовательных услуг организаций образования Р(С) Я.

9) Оригинал заполненных рабочих карт №№ 1-3, подписанных руководителем (представителем) учреждения, передается главному эксперту для последующей передачи в Министерство образования Р(С) Я.

10) Сканированные рабочие карты №№ 1-3 и фотографии в электронном виде направляются по электронной почте исполнителю государственного контракта для дальнейшей обработки.

E-mail: [a-beznes@yandex.ru](mailto:a-beznes@yandex.ru). Крылова Ирина Владимировна, ООО «А-БИЗНЕС», тел. 8-982-451-43-13.

11) По любым вопросам работы экспертов обращаться: Крылова Ирина Владимировна, тел. 8-982-451-43-13.

## АНКЕТА

### Оценка деятельности образовательных организаций

Опрос является анонимным, не содержит персональных данных. Вся полученная информация строго конфиденциальна и используется только в обобщенном виде.

1. **Какую образовательную организацию Вы оцениваете (название)?**

---
2. **При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**
  1. Да
  2. Нет (*переход к вопросу №4*)
3. **Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?**
  1. Очень хорошо
  2. Хорошо
  3. Плохо
  4. Очень плохо
  5. Затрудняюсь ответить
4. **Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**
  1. Да
  2. Нет (*переход к вопросу №6*)
5. **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?**
  1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить
6. **Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?**
  1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить
7. **Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
  1. Да
  2. Нет (*переход к вопросу №9*)
8. **Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями?**
  1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
9. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**
  1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?
1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить
11. Пользовались ли Вы (либо лицо, которое Вы представляете) какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?
1. Да
  2. Нет (*переход к вопросу №13*)
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?
1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить
13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была такая возможность выбора организации)?
1. Да
  2. Нет
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?
1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг организации?
1. Удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. Скорее не удовлетворен
  4. Не удовлетворен
  5. Затрудняюсь ответить
16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг организации:

- 
17. Ваш пол:
1. Мужской
  2. Женский
18. Ваш возраст: \_\_\_\_\_
19. Укажите Ваш статус:
1. Учащийся
  2. Законный представитель (родитель)

***Благодарим за участие в опросе!***

ООО «А-БИЗНЕС»

ИНН/ОГРН: 5959003194/1195958016671

Банк: Волго-Вятский банк ПАО «Сбербанк», доп. офис №617830

БИК: 042202603

р/с: 40702810049770045036

Юр. адрес: 617832, Пермский край, Чернушинский р-н, д. Зверево, ул. Мира, д. 30

тел.: 8 982 451 43 13

e-mail: a-beznes@yandex.ru

Исх. №47 от 6.12.2019 г.

Управлениям и учреждениям образования Р(С) Я

Генерального директора ООО «А-БИЗНЕС» Крыловой  
Ирины Владимировны

письмо.

Перечень мероприятий по проведению НОК:

1. Выездные мероприятия в учреждения образования для оценки образовательных учреждений в соответствии с Инструкцией и Рабочими картами;
2. Проведение опроса потребителей услуг с помощью онлайн-анкет и анкет на бумажном носителе.

Генеральный директор \_\_\_\_\_ (И.В. Крылова)



1. Алданский район

[https://docs.google.com/forms/d/1hxoCneLztDVDyv3JoX-3rqghk9Tt-sj7h-](https://docs.google.com/forms/d/1hxoCneLztDVDyv3JoX-3rqghk9Tt-sj7h-7WPjVRpl/edit)

[7 WPjVRpl/edit](https://docs.google.com/forms/d/1hxoCneLztDVDyv3JoX-3rqghk9Tt-sj7h-7WPjVRpl/edit)