



ВЕРКОНТ СЕРВИС

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В 2021 ГОДУ

Ганеев Алексей Рафисович
Булаева Наталья Александровна

ООО «Верконт Сервис» | www.vercont.ru | +7(499)653-64-80



Основания проведения НОК



BERKONT СЕРВИС

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится Общественным советом НОК не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Руководители государственных и муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, в соответствии с трудовым законодательством.



**Ст. 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ
«Об образовании в Российской Федерации»**

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н
«Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н
«Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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».

- **Приказ Минобрнауки России от 31 июля 2020 г. № 860** «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;
- **Приказ Минобрнауки России от 3 сентября 2020 г. № 1156** «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»;
- **Приказ Минобрнауки России от 30 августа 2019 г. № 665** «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве науки и высшего образования 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, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам»;
- **Приказ Минобрнауки России от 02 декабря 2019 г. № 1330** «Об организации в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам»;
- **Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582** «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- **Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831** «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».



Участник НОК	Функции
Общественная палата	<ul style="list-style-type: none">• формирует состав Общественного совета НОК
Общественный совет НОК	<ul style="list-style-type: none">• определяет перечень организаций, в отношении которых проводится НОК;• проводит НОК с учетом информации, представленной Организацией-оператором;• представляет в Минобрнауки России результаты НОК, а также предложения об улучшении деятельности организаций.
Минобрнауки России	<ul style="list-style-type: none">• обеспечивает информирование Учредителей образовательных организаций о сроках проведения НОК, Организации-операторе и условиях проведения НОК;• обеспечивает размещение информации о результатах НОК на официальном сайте в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;• обеспечивает контроль выполнения планов мероприятий по устранению выявленных недостатков, разработанных образовательными организациями по результатам НОК.
Учредители образовательных организаций	<ul style="list-style-type: none">• информируют образовательные организации о сроках проведения НОК, Организации-операторе и условиях проведения НОК, о необходимости обеспечить доступ на территорию и в здания организаций и оказать содействие представителям Организации-оператора;• предоставляют информацию об общей численности получателей услуг (в том числе лиц с ОВЗ) в образовательных организациях, в отношении которых проводится НОК.



Участник НОК	Функции
Организация-оператор	<ul style="list-style-type: none">• обеспечивает выезд специалистов для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в образовательные организации;• проводит работы по анализу официальных сайтов организаций;• обеспечивает проведение анкетирования получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте);• обеспечивает расчет показателей НОК в соответствии с Единым порядком расчета.
Образовательные организации	<ul style="list-style-type: none">• информируют потребителей образовательных услуг о проводимой процедуре НОК и ее результатах;• обеспечивает доступ представителям Организации-оператора на территорию и в здания организации;• информирует респондентов о проведении анкетирования в рамках процедур НОК;• разрабатывают План мероприятий по устранению выявленных недостатков;• используют результаты НОК для повышения эффективности своей деятельности.
Потребители образовательных услуг	<ul style="list-style-type: none">• принимают участие в анкетировании;• могут выразить свое мнение о результатах НОК или качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией на официальном сайте www.bus.gov.ru или официальном сайте Минобрнауки России.



Методы сбора информации



Анализ информации о реализации образовательной деятельности, размещенной на **официальных сайтах** образовательных организаций



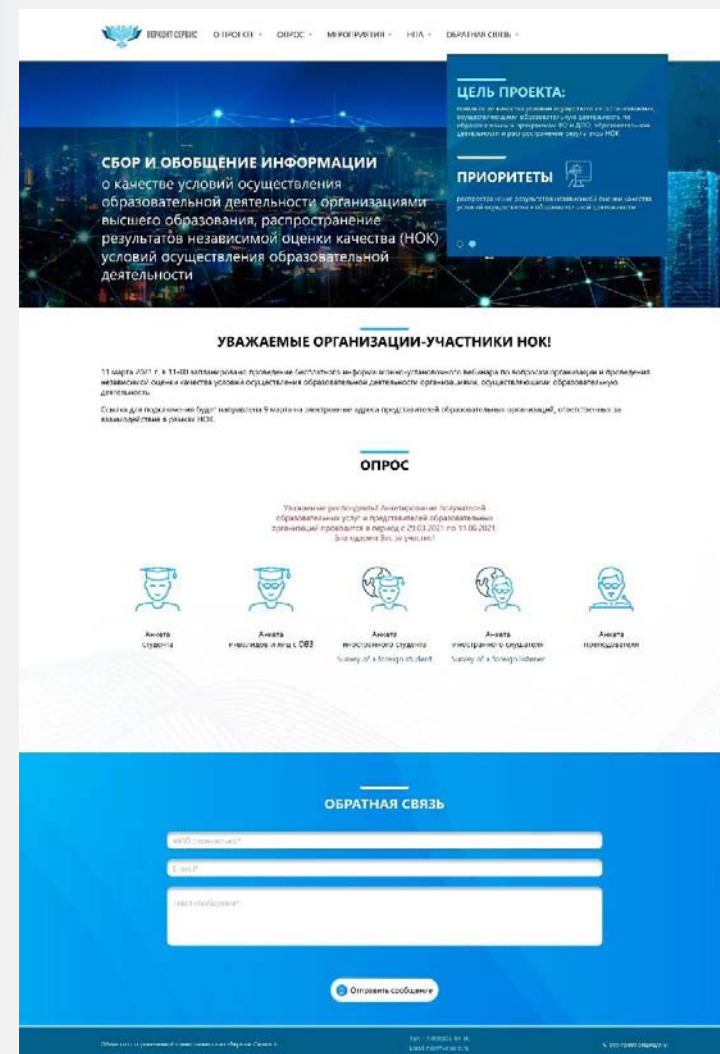
Выезд в образовательные организации для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности



Анкетирование получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной не специализированном сайте)



nok-mon.ru



Анализ информации на официальных сайтах образовательных организаций



Проводится мониторинг официального сайта образовательной организации.
Раздел «Сведения об образовательной организации», период: 17.03.2021–30.04.2021

ВАЖНО! При наличии необходимой информации в другом разделе сайта организации специалист ставит значение «0» (отсутствие информации)

Нормативная база:

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582

«Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831

«Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»

Регулирующие документы:

- Модель проведения НОК (утв. Общественным советом НОК 16.02.2021)
- Порядок проведения НОК

Выезды в образовательные организации



BERKONT SERVIS

- Организация-оператор обеспечивает очное посещение всех организаций, участвующих в оценке, и одного филиала (при наличии)
- Список участников направлен письмом Минобрнауки России (исх. № МН-7/727 от 02.02.2021)
- Сбор информации при выезде в образовательную организацию проводится в присутствии представителя образовательной организации
- Должен быть обеспечен доступ на территорию и в любое здание (по запросу эксперта)
- Для подтверждения качества условий осуществления образовательной деятельности осуществляется фотофиксация

Объекты осмотра:

- Административные здания
- Учебные корпуса (по выбору эксперта)
- Столовые, общежития и спортзалы (по выбору эксперта)
- Прилегающая территория, включая парковки

Организационные особенности:

- Общее время на визит 2-4 часа (зависит от количества объектов)
- Выбираются объекты в шаговой доступности от фактического адреса расположения главного корпуса
- Визит предполагает визуальный осмотр объектов организации, поэтому отдельное помещение для работы эксперта не требуется
- Специальные мероприятия (сбор документов и др.) по подготовке к визиту не требуются
- Эксперту должен быть представлен документ, подтверждающий численность обучающихся, в том числе по разным категориям, включая лиц с ОВЗ (при наличии)

Проведение анкетирования



- Анкетирование проводится на сайте <http://nok-mon.ru/>. Раздел «ОПРОС».
- Период проведения анкетирования: **29.03.2021–11.06.2021**.
- Анкетирование **обязательное, анонимное**.
- Период проведения анкетирования **не зависит** от приезда эксперта.

Представитель образовательной организации:

1. определяет количество респондентов, которые должны принять участие в анкетировании по каждой группе респондентов в соответствии с алгоритмом
2. информирует обучающихся образовательной организации о проведении анкетирования
3. во взаимодействии с представителем оператора контролирует достижение рассчитанного количества респондентов, которые должны принять участие в анкетировании, по каждой группе респондентов до установленного срока окончания анкетирования (крайняя дата: 11.06.2021)

Формирование выборки респондентов для участия в анкетировании



BERKONT СЕРВИС

для КАЖДОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

1

Определяется генеральная совокупность получателей образовательных услуг

2

Определяется выборочная совокупность получателей образовательных услуг

3

Определяется выборочная совокупность получателей образовательных услуг с ОВЗ

1 Анкетирование в рамках процедур НОК

2 Дополнительное анкетирование по заказу Минобрнауки России

Определение выборочной совокупности получателей образовательных услуг



VERKONT СЕРВИС

Генеральная совокупность – сумма:

- общей численности студентов, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры (в том числе: по очной форме обучения, по очно-заочной (вечерней) форме обучения, по заочной форме обучения);
- общей численности аспирантов (адъюнктов), интернов, ординаторов, ассистентов-стажеров;
- общей численности докторантов;
- общей численности слушателей программ дополнительного профессионального образования.



численность получателей услуг – до 1000 человек

30% от объема генеральной совокупности, но не более **300** респондентов в одной организации



численность получателей услуг – от 1000 до 5000 человек

10% от объема генеральной совокупности, но не более **400** респондентов в одной организации



численность получателей услуг – от 5000 до 10000 человек

5% от объема генеральной совокупности, но не более **400** респондентов в одной организации



численность получателей услуг – более 10000 человек

3% от объема генеральной совокупности, но не более **400** респондентов в одной организации

Определение выборочной совокупности получателей образовательных услуг



Генеральная совокупность - численность обучающихся с ОВЗ (инвалиды, дети-инвалиды) в образовательной организации по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, а также слушателей программ дополнительного профессионального образования.



численность получателей услуг с ОВЗ – до 100 человек

80% от объема генеральной совокупности, но не более **80** респондентов в одной организации



численность получателей услуг с ОВЗ – от 100 до 500 человек

40% от объема генеральной совокупности, но не более **220** респондентов в одной организации



численность получателей услуг с ОВЗ – более 500 человек.

30% от объема генеральной совокупности, но не более **280** респондентов в одной организации

Участники анкетирования в рамках процедур НОК



VERKONT SERVICE

Получатели образовательных услуг (обучающиеся)

- по образовательным программам ВО и ДПО
- по образовательным программам ВО и ДПО с ОВЗ (инвалиды, дети-инвалиды)

Представители образовательной организации (преподаватели, научные работники и представители администрации образовательной организации)



Анкета для получателей образовательных услуг для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг



Анкета для опроса преподавателей, научных работников и представителей администрации образовательной организации по вопросам процедуры оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Дополнительное анкетирование (по запросу Минобрнауки России)



Объем выборки (количество респондентов) определяется аналогично.

Все обучающиеся по образовательным программам ВО и ДПО



Анкета для оценки удовлетворенности дистанционной формой обучения

Обучающиеся с ОВЗ (инвалиды, дети-инвалиды)



Анкета для оценки удовлетворенности условиями обучения в вузе инвалидов и лиц с ОВЗ

Иностранные граждане



Анкета для иностранного слушателя подготовительного отделения для оценки удовлетворенности условиями обучения
Анкета для иностранного обучающегося (студента) для оценки удовлетворенности условиями обучения иностранных студентов

Преподаватели образовательной организации



Анкета для оценки удовлетворенности дистанционной формой обучения

Показатели для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности



НОРМАТИВНАЯ ОСНОВА:

приказы Минобрнауки России от 31 июля 2020 г. № 860 (для образовательных программ высшего образования) и от 3 сентября 2020 г. № 1156 (для дополнительных профессиональных программ)

Показатель 1.1 «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»

(по итогам мониторинга сайтов)

на информационных стендах в помещении организации

(по итогам экспертных визитов)

Показатель 1.2 «Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании»

(по итогам мониторинга сайтов)

Показатели для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (по итогам экспертных визитов)



ВЕРКОНТ СЕРВИС

Показатель 2.1

Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)

Показатель 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» необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

Показатель 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»

Показатели, определяемые на основе анкет для получателей образовательных услуг



ВЕРКОНТ СЕРВИС

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);

2.2

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

3.3

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов);

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);

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)

План проведения НОК



ВЕРКОНТ СЕРВИС

Сбор информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

1	Анализ официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и их филиалов (при наличии)	17.03.2021– 30.04.2021	Проводится специалистами оператора НОК.
2	Анкетирование получателей образовательных услуг и представителей образовательных организаций	29.03.2021– 11.06.2021	Контактное лицо образовательной организации информирует респондентов о проведении анкетирования в рамках процедур НОК. Анкетирование проводится на сайте http://nok-mon.ru/ . Анкетирование анонимное.
3	Выезд оценщиков в образовательные организации для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности	29.03.2021– 11.06.2021	Дата визита направляется в индивидуальном порядке контактному лицу образовательной организации.
4	Консультационная поддержка представителей образовательных организаций по вопросам организации и проведения пилотного исследования	26.02.2021– 30.06.2021	С помощью сервисов сайта http://nok-mon.ru/ . По телефону +7 (499) 653-64-80. По электронной почте NOK@VERCONT.RU .

Формирование массива данных и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

5	Первичная обработка информации. Предварительный расчет критериев оценки качества условий по каждой образовательной организации	30.06.2021	Проводится специалистами оператора НОК
---	--	------------	--



VERCONT СЕРВИС

Контактные данные оператора

Сайт: <http://nok-mon.ru>

Электронная почта NOK@VERCONT.RU

Телефон: +7 (499) 653-64-80

Форма обратной связи:
<http://nok-mon.ru/#feedback>

