

«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный директор  
АНО «Агентство стратегических  
инициатив по продвижению новых  
проектов»

С.В. Чупшева  
«    »                    2022 года

«УТВЕРЖДАЮ»

Губернатор Приморского края

О.Н. Кожемяко

« 30 » ноября 2022 года

### Дорожная карта

по улучшению качества жизни человека и повышению удовлетворённости пользователей социальными услугами, предоставляемыми им в рамках жизненной ситуации

«Проактивное получение услуги по правовому консультированию родителей учащихся общеобразовательных школ «Контакт»»

Показатель	Ответственный за достижение целевых значений показателей	Фактические значения показателей		Целевые значения показателей показателей декабрь, 2023 г.
		ноябрь, 2022 г.		
1 CSI-индекс удовлетворенности услугами	Мортунова И.Е., начальник отдела общего образования министерства образования Приморского края	3,066	3,4	
2 Индекс CES, %		16,1	25	
3 Показатель клиентской лояльности NPS, %		11,3	15	

### Описание жизненной ситуации

В последние годы отмечается широкое внедрение различных инноваций в учебно-воспитательный процесс, и в процесс управления школой. Внедрение инноваций в сферу управления, предполагает не радикальные изменения, а обновление и совершенствование форм и методов управления. Переход к государственно-общественному управлению в системе образования предполагает изменение характера взаимоотношений между школой и родителями. Родители смогут стать полноправными партнерами школы, если будут в достаточной мере информированы по вопросам образования. Они должны понимать цели модернизации образования, знать права образовательного учреждения и механизмы ресурсного обеспечения и т.д. За истекший период 2022 года в Министерство образования Приморского края поступило 1631 обращение граждан по разъяснению вопросов системы образования, разрешения конфликтных ситуаций, разъяснения норм законодательства. Таким образом, в ситуации перемен в сфере образования резко усиливается потребность значительной части родителей в повышении уровня их информированности по вопросам развития системы образования в целом, и по вопросам деятельности конкретного образовательного учреждения. Из 692 опрошенных родителей детей, обучающихся в общеобразовательных учреждениях, на вопрос – «Что, по Вашему мнению, является наиболее важным при получении информации по правовой грамотности?», 70 % родителей ответили: - «Доступность и достоверность информации». В связи с этим одной из актуальных задач, является организация системы эффективного информирования родителей о деятельности в системе образования и, как следствие, системы информационной поддержки принятия решений родителями как полноправными субъектами управления.

Решение данной жизненной ситуации позволит повысить правовую грамотность родителей (законных представителей) в процессе получения образования их детей, педагогического сообщества и общественности.

### Распределение проектных ролей в проекте

№	ФИО	Замещаемая должность	Проектная роль	Контактная информация
1.	Моргунова Ирина Евгеньевна	Начальник отдела общего образования министерства образования Приморского края	Руководитель проекта	8(423)240-09-54
2.	Красевская Наталья Витальевна	Начальник проектного офиса КГАУ ДО «РМЦ Приморского края»	Администратор проекта	8(423)243 20 18
3	Моргунова Ирина Евгеньевна	Начальник отдела общего образования министерства образования Приморского края	Ответственный за результаты проекта	8(423)240-09-54
4.	Мельникова Татьяна Валентиновна	Ректор государственного автономного учреждения дополнительного образования «Приморский краевой институт развития образования»	Ответственный за результаты проекта	8(423)241-43-77
5.	Виткалов Игорь Ярославович	Заместитель министра цифрового развития и связи Приморского края	Ответственный за результаты проекта	8(964)4-44-77-72

## ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ РЕШЕНИЙ / МЕР ДЛЯ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Решение / меры для решения проблемы или задачи											
<u>Решение/мера 1</u> «Подготовка и сопровождение внедрения НСИ»											
	Мероприятие по реализации Решения /меры (этап реализации)	Ожидаемый результат мероприятия	Дата начала	Дата окончания	Ключевые показатели эффективности КПЭ	Значение КПЭ	Ответственные				
1.1	Создание рабочей группы для определения проблем при повышении правовой грамотности родителей (сбор исходных данных для жизненной ситуации (далее – ЖС) и возможных путей решения проблемы)	Определены проблемы при повышении правовой грамотности, возможные пути решения	01.12.2022	15.12.2022	Проведено заседание, да/нет	Да	Моргунова И.Е., начальник отдела общего образования министерства образования Приморского края, Мельникова Т.В., ректор государственного автономного учреждения дополнительного образования «Приморский краевой институт развития образования»				
1.2	Разработка анкеты, онлайн-опросника, способов изучения и исследования проблемы в вопросах регулирования правоотношений в сфере образования	Разработана анкета	01.12.2022	15.12.2022	Разработана анкета, да/нет	Да	Моргунова И.Е.				
1.3	Проведение анкетирования в результате работы чат-бота	Получена информация о социальной услуге	30.06.2023 30.10.2023	31.07.2023 30.11.2023	Количество респондентов, человек	692	Моргунова И.Е.				
1.4	Проведение мониторинга ключевых показателей эффективности (КПЭ) для ЖС	Получены данные по исполнению дорожной карты	30.06.2023 30.10.2023	31.07.2023 30.11.2023	Количество отчетов, шт.	2	Моргулова И.Е.				

1.5	Проведение заседания рабочей группы для подведения итогов реализации проекта по улучшению ЖС и принятие решения о масштабировании	Подведение итогов реализации проекта по улучшению ЖС	30.11.2023	30.12.2023	Количество проведенных заседаний, шт.	Краевская Н.В.
	<b>Решение / меры для решения проблемы или задачи</b>	<b>Название и описание решаемой проблемы или задачи (в т.ч. причины их возникновения)</b>			<b>Используемые «лучшие практики» для решения проблемы или задачи (в случае наличия) и другие практики</b>	
2	<b>Решение/мера 2</b> Организация комплекса мероприятий для организации эффективного и оперативного информирования родителей по основным правовым вопросам, связанным с обучением их детей в общеобразовательных школах	Повышена информированность родителей о возможных видах и формах получения информации по правовой грамотности			<b>Современные формы работы по правовому воспитанию</b> <a href="https://5mesty.schools.by/m/pages/sovremennyye-formy-raboty-po-pravovomu-vospitaniju">https://5mesty.schools.by/m/pages/sovremennyye-formy-raboty-po-pravovomu-vospitaniju</a> Социальный проект «Основы правовой грамотности» <a href="http://aneks.spb.ru/index.php?catid=77&amp;id=374&amp;Itemid=25&amp;option=com_content&amp;view=article">http://aneks.spb.ru/index.php?catid=77&amp;id=374&amp;Itemid=25&amp;option=com_content&amp;view=article</a> <b>Чат-боты: примеррадирубка использования и перспективы</b> <a href="https://bot.konveer.com/2019/07/20/chat-boty-primegu-ispolzovaniya-i-perspektivy-gazvitiya/">https://bot.konveer.com/2019/07/20/chat-boty-primegu-ispolzovaniya-i-perspektivy-gazvitiya/</a> <b>Функции чат- ботов в образовании</b> <a href="https://sberuniversity.ru/edutech-club/glossary/936/">https://sberuniversity.ru/edutech-club/glossary/936/</a>	
	<b>Мероприятие по реализации Решения /меры (этап реализации)</b>	<b>Ожидаемый результат мероприятия</b>	<b>Дата начала</b>	<b>Дата окончания</b>	<b>Ключевые показатели эффективности КПЭ</b>	<b>Ответственные</b>
2.1	Разработка министерством образования Приморского края макета информационной памятки о возможных видах и формах получения правовой информации в сфере образования	Родители учащихся получают информацию о способах получения правовой информации посредством памятки	01.12.2022	15.01.2023	Разработана памятка, дв./лет	Моргунова И.Е., Мельникова Т.В.
			15.01.2023	01.02.2023	Количество учрежденных образований, в которых размещена памятка, сл.	Моргунова И.Е.
2.2	Проведение встреч (в том числе онлайн) руководителей общеобразовательных организаций с родителями учащихся	Повышена эффективность сотрудничества руководителя общеобразовательного учреждения с родителями учащихся в сфере	01.02.2023	30.12.2023	Количество проведенных встреч в квартал, шт.	Моргунова И.Е., Директора ОО

		правового просвещения	Дата начала	Дата окончания	Ключевые показатели эффективности КПЭ	Значение КПЭ	Ответственные
	Мероприятие по реализации Решения /меры (этап реализации)	Ожидаемый результат мероприятия					
2.3	Назначение ответственного лица за создание, в ведение аккаунта школы в сети Telegram, «ВКонтакте», сайте общеобразовательного учреждения	В сети Telegram, Вконтакте ведется аккаунт с возможностью приема от родителей учащихся вопросов правового характера	01.02.2023	15.02.2023	Количество изданных приказов назначении ответственного лица за создание и ведение аккаунта школы в сети Telegram, сайта, общеобразовательного учреждения, шт.	34	Моргунова И.Е., Директора ОО
2.4	Разработка и утверждение программы общешкольных (общегородских) тематических собраний по правовой грамотности	Участники тематических собраний получили дополнительные знания по вопросам правового характера, задали имеющиеся вопросы, получили ответы.	01.12.2022	30.12.2023	Количество проведенных мероприятий, кварталы, шт.	34	Моргунова И.Е., Директора ОО
2.5	Создание чат – бота по правовому просвещению «Сигнал» в сфере образования в сети Telegram	Автоматизация общения, упрощение поиска ответов	01.12.2022	12.12.2022	Количество участников собраний, чел.	1000	Моргунова И.Е., Директора ОО
					Направлено письмо (запрос) в министерство цифрового развития и связи Приморского края	Да	Моргунова И.Е.  Виткалов И.Я.
			01.01.2023	15.02.2023	Чат-бот создан и наполнен правовой информацией, да/нет	Да	
2.5.1.	Тестирование чат-бота «Сигнал»	Выявлены недостатки работы чат – бота, определены действия, необходимые для организации эффективного взаимодействия бота с родителями.	15.02.2023	31.03.2023	Проведено тестирование чат-бота, да/нет	Да	Моргунова И.Е. члены региональной экспертной группы НСИ
			31.03.2023	15.04.2023	Составлено заключение с результатами тестирования чат-бота, да/нет	Да	Виткалов И.Я.

			01.05.2023	31.08.2023	Проведена доработка информационного наполнения чат-бота, да/нет	Да	
--	--	--	------------	------------	---	----	--

Мероприятие по реализации Решения /меры (этап реализации)	Ожидаемый результат мероприятия	Дата начала	Дата окончания	Ключевые показатели эффективности КПЭ	Значение КПЭ	Ответственные
2.5.2 Информирование родителей учащихся общеобразовательных учреждений о работе чат-бота по правовой грамотности в сфере образования	Расширение информационного поля для родителей по правовому просвещению в сфере образования	01.03.2023	15.09.2023	Количество публикаций на сайтах ОО, шт.	200	Моргунова И.Е., Директора ОО
		01.02.2023	30.12.2023	Количество размещенных в ОО листовок, шт.	480	Моргунова И.Е., Директора ОО
		15.02.2023	30.12.2023	Количество тематических собраний, шт.	34	
				Количество публикаций о чат-боте размещенных на:		
				- телеграмм (ВКонтакте) канале Министерства образования Приморского края, шт.	6	
				- телеграмм-канале Министерства труда и социальной политики Приморского края, шт.	2	
				- телеграмм-канале Правительства Приморского края, шт.	3	
				- сайте Правительства Приморского края, шт.	1	

2.5.3	<p>Правовое просвещение в сфере образование посредством размещения информации в чат-боте по темам:</p> <p>Общее образование</p> <p>Дошкольное образование</p> <p>Дополнительное образование</p> <p>Организация питания детей</p> <p>Проведение государственной итоговой аттестации учащихся 9, 11 (12) классов</p> <p>Обучение детей с ОВЗ и детей-инвалидов</p> <p>Выявление, развитие и поддержка одаренных и талантливых детей</p> <p>Организация отдыха и оздоровления детей</p> <p>Реализация национального проекта «Образование»</p>	<p>Информированность и правовое просвещение общественности, родителей и педагогических работников в сфере «Образование»</p>	01.09.2023	01.11.2023	<p>Количество публикаций в чат-боте, шт.</p>	3	Моргунова И.Е.
			01.04.2023	01.05.2023		2	Таваласва З.И.
			01.10.2023	01.11.2023		2	Индык И.М.
			01.11.2023	01.12.2023		2	Василенко И.Г.
			01.03.2023	01.10.2023		4	Горностаева Ю.В.
			01.03.2023	01.10.2023		2	Бик Е.В.
			01.03.2022	30.12.2023		3	Ланская Н.В.
			01.06.2023	01.08.2023		3	Индык И.М.
			01.04.2023	01.11.2023		3	Краевская Н.В.
			01.04.2023	01.05.2023		1500	Моргунова И.Е.
2.5.4	<p>Определена востребованность чат-бота</p>		01.04.2023	30.12.2023	<p>Количество подписчиков, шт.</p> <p>Количество обработанных чат-ботом запросов, %</p> <p>CSI – индекс удовлетворенности услугами</p> <p>Индекс CES, % -</p> <p>Показатель клиентской лояльности NPS-</p>	3,4	Моргунова И.Е. Директора ООО
			01.04.2023	30.12.2023		25	15
2.6	<p>Проведение мониторинговых исследований среди родителей учащихся с целью выявления удовлетворенности видами и формами получения правовой информации в сфере образования</p>	<p>Выявлен уровень удовлетворенности родителей учащихся общеобразовательных учреждений видами и формами получения правовой информации</p>	01.04.2023	30.12.2023			

Руководитель проекта:



И.Е. Моргунова

Заместителя Председателя Правительства  
Приморского края - министра образования Приморского края



Э.В. Шамонова