**Регламент действий школьных координаторов**

**1. Подготовка к проведению анкетирования в рамках апробации**

***1.1. Подписание соглашения об апробации***

1.1.1. Соглашение об апробации является формой согласования прав и ответственности сторон (Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (далее – НИУ ВШЭ), Общество с ограниченной ответственностью «Верконт Сервис» (далее – ООО «Верконт Сервис» или Оператор) и образовательная организация (далее – школа)).

1.1.2. Текст соглашения находится в разделе личного кабинета школьного координатора в технологическом инструментарии и является основанием для начала действий в рамках апробации.

1.1.3. Для подписания соглашения школьный координатор в технологическом инструментарии в указанный срок, но не позднее даты начала анкетирования, ставит «✓» рядом со ссылкой на текст соглашения.

1.1.4. Сроки проведения апробации, включая дату начала анкетирования, размещены в графике апробации, размещенном в технологическом инструментарии в разделе «Обучающие и инструктивные материалы», подраздел «Инструктивные материалы и рекомендации».

1.1.5. Текст соглашения не подлежит изменению.

***1.2. Заполнение личного профиля и паспорта школы в личном кабинете технологического инструментария***

1.2.1. Школьный координатор заполняет личный профиль (данные о себе) в личном кабинете технологического инструментария не позднее даты начала анкетирования.

1.2.2. Заполнение личного профиля подразумевает заполнение всех без исключения предлагаемых полей. Изменение заполненных полей возможно путем редактирования.

1.2.3. Школьный координатор заполняет паспорт школы (данные о школе) в соответствующем разделе личного кабинета не позднее даты начала анкетирования (рассылки анкет).

1.2.4. Заполнение паспорта школы подразумевает заполнение всех без исключения предлагаемых полей. Изменение заполненных полей возможно путем редактирования.

1.2.5. Начало апробации без заполненных личного профиля школьного координатора и паспорта школы невозможно, так как выборка респондентов для анкетирования (количество анкет) определяется на основании заполненного паспорта школы.

1.2.6. В случае, если поменялся школьный координатор, необходимо внести изменения в личном кабинете в личный профиль в течение 24 часов после его утверждения.

***1.3. Подбор респондентов и формирование списка электронных адресов участников анкетирования***

1.3.1. В соответствии с условиями апробации, в анкетировании принимают участие учащиеся 9-11 классов (30% от общего числа обучающихся 9-11 классов), учителя (50% от общей штатной численности учителей) и администрация школы (директор и все его заместители).

1.3.2. Расчет количества анкет, предоставляемых школе по всем категориям респондентов происходит автоматически на основе данных паспорта школы в разделе «Анкетирование» технологического инструментария.

1.3.3. Школьный координатор в соответствии с автоматически рассчитанным количеством респондентов формирует списки электронных адресов по каждой из категорий. Персональные данные (Ф.И.О. и т.д.) в этих списках не требуются.

1.3.4. Школьный координатор вносит списки электронных адресов в соответствующий раздел технологического инструментария.

1.3.5. Дата внесения школьным координатором списков электронных адресов в технологический инструментарий автоматически становится датой начала анкетирования.

1.3.6. Технологический инструментарий автоматически рассылает респондентам на указанные электронные адреса индивидуальные ссылки на анкеты (после нажатия на кнопку «Отправить»).

***1.4. Проведение инструктажа для участников анкетирования***

1.4.1. Школьный координатор до начала анкетирования проводит обязательный индивидуальный и/или групповой инструктаж каждой из групп респондентов о порядке и правилах участия в анкетировании.

1.4.2. Инструктаж включает:

1) Цели, задачи анкетирования:

***Цель***: получение информации об изменениях (трансформации) в функционировании школ, обусловленных применением цифровых технологий в учебном процессе и в процессе управления школой.

***Задачи***:

* Сбор мнений школьников, учителей, администрации об изменениях в школах, связанных с применением цифровых технологий в учебном процессе и в процессе управления школой;
* Анализ особенностей цифровой трансформации с учетом особенностей школы и специфики территории;

2) Характеристика участников:

- в анкетировании участвуют респонденты (ученики 9-11 классов, учителя и администрация школы), отобранные случайным образом

3) Правила участия:

Анкетирование проходит в электронном виде.

Участник анкетирования предоставляет школьному координатору адрес своей действующей электронной почты.

На этот адрес электронной почты перед началом анкетирования придет активная ссылка на анкету, которую необходимо заполнить.

Личная электронная почта нужна только для отправки на нее активной ссылки для прохождения анкетирования. Участие в анкетировании не предполагает сбор и передачу персональных данных. Личности участников анкетирования не будут идентифицированы.

Школьный координатор информирует участников о предполагаемой дате поступления ссылки на электронную почту. В случае, если ссылка не была прислана в указанный день, участнику необходимо:

- проверить папку «СПАМ» своего электронного почтового ящика на предмет поступления ссылки;

- в случае отсутствия ссылки оперативно известить школьного координатора.

Заполнять анкету можно в любом браузере на любом цифровом устройстве.

Для прохождения анкеты участник переходит по присланной в письме ссылке к анкете для ее заполнения.

Заполнить анкету необходимо за одну сессию. Сохранение и отправка частично заполненной анкеты невозможны.

После заполнения анкеты необходимо нажать кнопку «Завершить». После нажатия этой кнопки внести изменения и дополнения в анкету невозможно.

В случае, если пришлось прервать заполнение анкеты, внесенные данные не сохраняются, однако анкету можно заполнить заново по той же ссылке.

Ссылка действует в течение всего времени, указанного школьным координатором, для заполнения.

***1.5. Организационное сопровождение***

1.5.1. Участники анкетирования могут заполнить анкету на своих цифровых устройствах в удобное для них время, если школа не утверждает специальную процедуру заполнения анкет.

1.5.2. Школа информирует родителей или иных законных представителей несовершеннолетних обучающихся – участников анкетирования об участии их детей в анкетировании без сбора персональных данных, в том числе о целях, задачах и процедурах анкетирования. Информирование не предполагает получения согласия родителей или иных законных представителей на участие их детей в анкетировании.

***1.6. Решение оперативных вопросов***

1.6.1. В процессе анкетирования в личном кабинете школьного координатора обновляется информация о доле заполненных анкет по каждой категории участников. Например, цифра 60% означает, что 40% участников данной категории еще не заполнили анкету.

1.6.2. Технологический инструментарий через 4 (четыре) дня после первого отправления участникам анкетирования письма с активной ссылкой на анкету, отправляет повторное письмо с этой ссылкой участникам, не прошедшим анкетирование. Далее это напоминание отправляется еще раз через 4 (четыре) дня.

1.6.3. Школьный координатор в своем личном кабинете видит список электронных адресов и индикатор заполнения анкет по каждому из них. В случае наличия незаполненных анкет, школьный координатор может персонально уведомить этих участников о необходимости пройти анкетирование до окончания указанного школьным координатором срока.

1.6.4. В случае непредвиденного выбытия участника анкетирования и незаполнения им анкеты, школьный координатор может заменить его в технологическом инструментарии через индивидуальное обращение к оператору по указанному в технологическом инструментарии адресу или по указанному там телефону.

1.6.5. Изменения в списки электронных адресов могут быть внесены не позднее 10 февраля 2020 года.

1.6.6. В случае возникновения ситуации, связанной с отказом того или иного участника пройти анкетирование, школьный координатор вносит изменения в списки участников в технологическом инструментарии.

1.6.7. В случае возникшей форс-мажорной ситуации (ситуации непреодолимой силы для участия школы в анкетировании) необходимо незамедлительно в течение 1 часа после возникновения этой ситуации известить о ней регионального координатора, а также оператора (ООО «Верконт Сервис») с пояснением сути ситуации для оперативного ее разрешения.

**2. Организация и сопровождение экспертного визита**

***2.1. Планирование визита в технологическом инструментарии***

2.1.1. Школьный координатор заполняет план (график) экспертного визита в разделе «Анкетирование» (подраздел «Экспертные выезды», в графе «График» ссылка «Форма») технологического инструментарии строго в полях шаблона плана (графика) и на основании сделанных там рекомендаций.

2.1.2. В плане (графике) должны быть отражены все без исключения мероприятия экспертного визита в соответствии с шаблоном.

***2.2. Согласование плана***

2.2.1. В срок до 31.01.2020 школьный координатор согласует предлагаемые в технологическом инструментарии сроки экспертного визита. Изменение согласованных сроков не допускается.

2.2.2. В случае, если эксперт, осуществляющий экспертный визит, вносит свои замечания, формулирует вопросы или предложения в подготовленный школьным экспертом план экспертного визита, школьный координатор в течение рабочего дня с момента внесения этих замечаний, вопросов или предложений вносит в предлагаемый план изменения, дополнения или отвечает на вопрос(ы) эксперта.

2.2.3. Согласование плана – согласие сторон (школы и эксперта) с планом экспертного визита, зафиксированное в формате нажатия кнопки «Подписать» каждой из них. План согласуется в срок, не позднее 24 часов до начала экспертного визита.

2.2.4. В случае, если существуют непреодолимые разногласия сторон по плану экспертного визита, стороны незамедлительно обращаются за помощью к региональному координатору и оператору (ООО «Верконт Сервис»).

***2.3. Организационная подготовка визита***

2.3.1. Организация визита включает в себя подготовку всех мероприятий в соответствии с согласованным планом.

2.3.2. Школьный координатор заранее оповещает всех участников экспертного визита со стороны школы (учителей, проводящих уроки, школьного библиотекаря, администрацию школы и др.) о целях, сроках, продолжительности и содержании мероприятий, в которых они участвуют.

2.3.3. Для наблюдения на уроках в соответствующих кабинетах должно быть подготовлено место эксперта с возможностью ведения рабочих записей, но не препятствующее ведению уроков.

2.3.4 Должен быть обеспечен беспрепятственный доступ в помещения, к оборудованию, материалам и документам, являющимся предметами мониторинга в ходе экспертного визита в соответствии с согласованным планом.

2.3.5 Для проведения экспертом интервью должны быть выделены тихие помещения, в которых не будет препятствий для проведения интервью в указанные в плане сроки.

***2.4. Сопровождение визита***

2.4.1. Эксперт осуществляет экспертный визит строго в сопровождении ответственного лица (школьного координатора) на основании согласованного плана.

2.4.2. Стороны (эксперт и школьный координатор) не отвечают на вопросы, не относящиеся к процедурам экспертного визита, не делают оценочных суждений в рамках реализуемых мероприятий.

***2.5. Решение оперативных вопросов***

2.5.1. В случае нарушения плана экспертного визита школьный координатор на месте оперативно согласовывает с экспертом и школьной администрацией изменения с целью обязательного выполнения всех намеченных мероприятий экспертного визита в согласованные сроки.

2.5.2. В случае возникновения непредвиденной ситуации непреодолимой силы, нарушающей план экспертного визита, и невозможности оперативного ее разрешения на месте, эксперт и школьный координатор совместно обращаются к региональному координатору и оператору ООО «Верконт Сервис» для поддержки в решении возникшей проблемы.

**3. Конфликтные ситуации и их решение**

***3.1. Решение конфликтов с респондентами***

3.1.1. При возникновении конфликтных ситуаций с участниками анкетирования, связанными с их участием в опросе и заполнением анкет, школьный координатор решает возникшую проблему путем индивидуальных переговоров с инициатором конфликта, выясняет причину его возникновения и принимает меры для ее устранения.

3.1.2. В случае невозможности решить возникшую конфликтную ситуацию, школьный координатор предлагает данному участнику не участвовать в анкетировании, и заменяет его на другого представителя данной категории респондентов.

3.1.3. В случае невозможности заменить данного участника апробации, школьный координатор может привлекать к разрешению возникшей конфликтной ситуации руководителя школы. В случае, если руководитель школы не может помочь в разрешении конфликтной ситуации, к ее решению может быть подключен региональный координатор.

3.1.4. При возникновении конфликтной ситуации с родителями или иными законными представителями несовершеннолетних обучающихся школьный координатор выводит данного обучающегося из участия в анкетировании и заменяет его другим представителей данной категории респондентов.

***3.2. Решение конфликтов с учредителем***

3.2.1. При возникновении конфликтных ситуаций с учредителем, связанных с участием школы в апробации мониторинга цифровой трансформации общеобразовательных организаций, школьный координатор решает возникшую проблему путем индивидуальных переговоров с инициатором конфликта, выясняет причину его возникновения и принимает меры для ее устранения.

3.2.2. В случае невозможности решить возникшую конфликтную ситуацию путем переговоров, школьный координатор может привлекать к разрешению возникшей конфликтной ситуации регионального координатора.

***3.3. Решение конфликтов с экспертами***

3.3.1. При возникновении конфликтных ситуаций с экспертом, связанными с проведением экспертного визита в школу, школьный координатор решает возникшую проблему путем индивидуальных переговоров с экспертом, выясняет причину его возникновения и принимает меры для ее устранения.

3.3.2. В случае невозможности решить возникшую конфликтную ситуацию путем переговоров, школьный координатор может привлекать к разрешению возникшей конфликтной ситуации руководителя школы. В случае, если руководитель школы не может помочь в разрешении конфликтной ситуации, к ее решению может быть подключен региональный координатор.

***3.4. Общие положения по решению конфликтных ситуаций***

3.4.1. Конфликтные ситуации должны быть решены оперативно и не привести к нарушению графика проведения апробации.

3.4.2. Консультационную помощь при разрешении конфликтных ситуаций школьный координатор может получить через консультационный сервис технологического инструментария.

**4. Вопросы и обратная связь**

***4.1. Обращение в консультационную службу***

4.1.1. При возникновении вопросов, связанных с проведением апробации мониторинга цифровой трансформации общеобразовательных организаций, школьный координатор может получить консультационную помощь в личном кабинете в технологическом инструментарии в разделе «Консультирование и обратная связь». Режим работы консультационной службы – с понедельника по пятницу включительно (за исключением праздничных и выходных дней) с 9-00 до 18-00 по московскому времени.

4.1.2. В случае технических неполадок или возникновении вопросов, требующих индивидуальной консультации, следует обращаться к оператору (ООО «Верконт Сервис») по электронной почте [cifra@vercont.ru](mailto:cifra@vercont.ru) с указанием темы письма и описанием вопроса и/или по телефону 8-800-600-32-40.

4.1.3. Для получения оперативной консультации по вопросам, связанным с работой технологического инструментария, можно использовать инструмент «Консультант Онлайн», который находится в правом части экрана в виде всплывающего диалогового окна.

**5. Подготовка отчета по результатам апробации**

***5.1 Заполнение отчета в технологическом инструментарии***

5.1.1 По результатам проведения апробации мониторинга цифровой трансформации общеобразовательных организаций школьный координатор готовит отчет. Для этого он заполняет опросную форму, размещенную в его личном кабинете в технологическом инструментарии.

5.1.2. Заполнение анкеты по результатам апробации необходимо завершить не позднее 14 февраля 2020 года (в соответствии с графиком проведения апробации). После окончания опроса необходимо нажать на кнопку «Отправить». После этого изменить ваши ответы будет невозможно. Анкета будет доступна в личном кабинете с 10.02.2020.

5.1.3. В рамках опроса необходимо ответить на все предлагаемые вопросы. Отсутствие ответа на любой из них не позволит вам отправить заполненную анкету.