



**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 22.04.2020 г. № 136

Об определении организации - оператора

Во исполнение Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании протоколов №4 от 27.12.2019 г., №1 от 22.04.2020 г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В целях выполнения работ, оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг образовательными организациями возложить функции организации – оператора на Общество с ограниченной ответственностью «Электронный ресурсный центр».

2. Утвердить техническое задание для организации – оператора на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (приложение 1).

3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя председателя комитета по образованию - начальника отдела дошкольного, общего и дополнительного образования Синицину Е.Ф.

Председатель
комитета по образованию

И.В. Лонщикова

Приложение 1
к приказу
комитета по образованию
№ 136 от 22.04.2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Председатель
комитета по образованию
И.В. Лонцакова

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Общие положения

1.1. Наименование и объем услуг

Исполнитель оказывает услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 24 муниципальных бюджетных образовательных организаций Смоленского района, согласно перечню, представленному в приложении № 1 к Техническому заданию, по месту нахождения Исполнителя, по адресам организаций, осуществляющих услуги в сфере образования, с последующим предоставлением отчетных документов по адресу Заказчика.

1.2. Нормативные требования

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, муниципальных бюджетных образовательных организаций Смоленского района (далее - независимая оценка качества условий образовательной деятельности) проводится в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);

Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 N 212 "О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г.

N607";

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 N 472 "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. N 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203" (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав 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, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");

Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 N 953 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. N 1317";

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. N 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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 просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 114 "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";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 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. N 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".

А также отраслевой нормативной базой:

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 N 80 "Об Общественном совете при Министерстве просвещения 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" (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения 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");

Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. N 112 "Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями";

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 114 "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 образования, дополнительным общеобразовательным программам";

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации".

2. Требования к техническим и качественным характеристикам оказываемых услуг

2.1. Требования к используемым методам

При проведении независимой оценки качества образовательной деятельности используются следующие критерии качества работы организаций:

1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3) доброжелательность, вежливость работников;

4) удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций;

5) доступность услуг для инвалидов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты Организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных Организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг Организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений Организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При изучении мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг целесообразно использовать следующие основные каналы информации: анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п., в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – Анкета). Рекомендуемый образец Анкеты предусмотрен приложением к Методике, утвержденной Приказом

Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. (Приложение № 2 к Техническому заданию).

2.2. Требования к содержанию услуг

2.2.1. Разработка методики и инструментария проведения оценки:

- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества условий работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, осуществляющих образовательную деятельность, форм для регистрации первичной информации, опросных листов (анкет);

- формирование выборки для проведения опросов получателей образовательных услуг. Получателями услуг признаются лица, достигшие 14 лет, не зависимо от их пола, возраста, социального положения или гражданства.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности).

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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».

2.2.2. Сбор и обобщение данных, полученных в ходе независимой оценки качества образовательной деятельности, формирование баз данных:

- сбор и обобщение первичных данных, проведение опросов, в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

- сбор и обобщение статистических данных, характеризующих эффективность деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

2.2.3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе независимой оценки качества образовательной деятельности:

- систематизация полученных данных, анализ выявленных проблем

- деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- выявление территориальных и иных особенностей организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
 - сопоставление нормативно установленных значений показателей результативности деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с полученными данными;
 - формирование аналитического отчета.

2.3. Условия оказания услуг

При оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, Исполнитель:

- обеспечивает выезд специалистов для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в образовательные организации, заполнение форм по результатам выезда;

- обеспечивает проведение работ по анализу официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, заполнение форм по результатам анализа;

- обеспечивает проведение анкетирования (опроса) получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте (фиксация IP-адреса, с которого осуществляется вход в систему онлайн анкетирования; блокирование (при необходимости) возможности повторного прохождения анкетирования с данного IP-адреса; функции геолокации, определение GPS-координат устройства, используемого для прохождения анкетирования; фиксацию времени начала прохождения анкетирования по МСК (MSK – московское время); фиксацию продолжительности прохождения анкетирования респондентом), а также в форме интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг);

- обеспечивает обработку форм, заполненных по результатам анализа официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам выезда в образовательные организации, и обработку анкет по результатам опроса получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

- обеспечивает обработку данных по показателям НОКО (на основе заполненных форм и анкет по всем образовательным организациям, в отношении которых проводится оценка);

- обеспечивает расчет показателей в соответствии с Единым порядком расчета для всех образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка;

Заказчик предоставляет Исполнителю информацию об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, иные сведения по запросу Исполнителя.

2.4. Требования к оформлению отчетных материалов

Представить итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

организациями Смоленского района (далее – итоговый отчет) в срок, предусмотренный муниципальным контрактом в печатном и электронном виде.

Итоговый отчет должен содержать:

а) перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности с указанием источников информации: количества опрошенных респондентов и адреса сайта (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);

б) результаты анализа официальных сайтов образовательных организаций в сети «Интернет» и полевого исследования условий оказания услуг этими организациями;

в) результаты проведенных социологических опросов, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, интерпретацию полученных данных;

г) значения по каждому показателю оценки (в баллах), рассчитанные в соответствии с Приложением № 3 к настоящему техническому заданию;

д) сводные значения по интегральному значению совокупности критериев, рассчитанные в соответствии с Приложением 3 к настоящему техническому заданию (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);

е) выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных.

Итоговый отчет должен включать следующие предварительные рейтинги:

- рейтинг образовательных организаций по оценке информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет;

- рейтинги образовательных организаций (по видам), набравшим 80 баллов и более по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;

- рейтинги образовательных организаций (по видам), набравшим 50 баллов и менее по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;

- список образовательных организаций, имеющих самые высокий и низкий уровни интегрального значения по совокупности критериев показателей, отдельным критериям;

- рейтинг показателей, по которым респонденты не смогли дать ответы;

- предложения респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности;

- основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

Содержание отчета об оказанной услуге по сбору и обобщению информации условий осуществления образовательной деятельности организациями Смоленского района должно быть представлено текстом, таблицами и инфографикой.

Отчет об оказании услуг должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2017 «СИБИД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления», введенного Приказом Росстандарта от 24.10.2017 № 1494-ст «О введении в действие межгосударственного стандарта», и вместе с прилагаемыми

к нему дополнительными материалами записан на электронном носителе в формате,
совместимом с MS Office и Adobe Acrobat.

Заказчик

Председатель комитета по образованию
И.В. Лонцакова
_____ 2020 г.
«__» _____

Исполнитель

Генеральный директор
_____ О.А. Орешкова
«__» _____ 2020 г.

**Перечень образовательных организаций,
подлежащих независимой оценке качества условий образовательной
деятельности**

№ п/п	Образовательная организация	Официальный сайт образовательной организации
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Богородицкая средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://www.school-bogorod.ru/
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Волоковская основная школа Смоленского района Смоленской области	https://region67.region-systems.ru/School.aspx?IdU=schoolvolokobsky
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гнездовская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://edugnezd.edusite.ru/
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Касплянская средняя школа Смоленского района Смоленской области	https://region67.region-systems.ru/School.aspx?IdU=schoolkasplya
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Катинская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://katynschool.ru/
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кощинская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://koshino.edusite.ru/
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Михновская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://school-mihnovka.gov67.ru/
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Печерская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://pechersk.edusite.ru/
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Пригорская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://prigor-school.ru/
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Синьковская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://school-sinkovo.ru
11	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Сметанинская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://sksmetan.edusite.ru/
12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Стабенская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://www.school-stabna.ru
13	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Талашкинская средняя школа Смоленского района Смоленской области	http://sktalashkinskay.edusite.ru/

14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Хохловская средняя школа Смоленского района Смоленской области	https://skhohlovo.okis.ru/
15	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Архиповская основная школа Смоленского района Смоленской области	http://school-arhipovka.ru
16	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Верховская основная школа Смоленского района Смоленской области	http://school-verhov.ru
17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Ольшанская основная школа Смоленского района Смоленской области	http://school-olsha.ru
18	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Чекулинская основная школа Смоленского района Смоленской области	http://school-chekulino.ru/
19	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Смоленский районный Дом школьников" Смоленского района Смоленской области	http://domschool-smol.ru
20	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Печерская детская школа искусств» Смоленского района Смоленской области	http://art-dshi.smol.muzkult.ru
21	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пригорская детская школа искусств» Смоленского района Смоленской области	http://дши-пригорск.рф/
22	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Катынская детская школа искусств» Смоленского района Смоленской области	http://art-dshi.smol.muzkult.ru
23	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Сметанинская детская школа искусств» Смоленского района Смоленской области	http://sdshi.smol.muzkult.ru
24	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Кощинская детская школа искусств» Смоленского района Смоленской области	http://koschino-dshi.smol.muzkult.ru

**Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями
социальной сферы**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?¹

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие

¹ Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Приложение № 3
к Техническому заданию

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность**

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость
и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

2. Показатели, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:	100 баллов	50%	0,5	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации 				
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность вежливость работников организации»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов