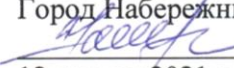


Утверждаю
Председатель Общественного
совета
при Исполнительном комитете
Муниципального образования
Город Набережные Челны

В.А. Зайцева
12 января 2021 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности, организациями,
осуществляющими деятельность в сфере образования и культуры

1. Заказчик:

Общественный совет при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан (далее Заказчик)

2. Исполнитель – организация-оператор:

Набережночелнинская городская профсоюзная организация работников образования в лице председателя – благополучателя;

3. Основание для проведения работ:

- a. Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- b. Федеральный Закон от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- c. Федеральный Закон от 21 июля 2016 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- d. Приказ Минобрнауки от России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- e. ГБУ «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан «порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- f. Решение Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан от 15.01.2020г., протокол заседания ОС №1 «Об утверждении перечня муниципальных образовательных учреждений дошкольного образования, общественного образования и дополнительного образования, подлежащих НОК»;
- g. Федеральный закон от 05.12.2017г. №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».
- h. Приказ Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018г. №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».
- i. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

4. Источник финансирования: на безвозмездной основе

- 5. Место оказания услуги:** Республика Татарстан город Набережные Челны
6. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до 11.01.2022 года
7. Наименование видов работ:

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными учреждениями дошкольного образования, общего образования и дополнительного образования

- проведение анкетирования потребителей образовательных услуг (родителей, законных представителей детей) в образовательных учреждениях дошкольного образования и дополнительного образования (допустить часть участников анкетирования из числа обучающихся в возрасте 14 лет и старше);
- проведение экспресс-опроса потребителей образовательных услуг (родителей, законных представителей детей), обучающихся учреждений дополнительного образования (в возрасте 14 лет и старше);
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК условий образовательной деятельности;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК условий образовательной деятельности;
- разработка экспертного заключения для каждого образовательного учреждения;
- иные виды работ, услуг, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

8. Цель проведения работ:

Целью оказания услуги является получение сведений от потребителей услуг и народных экспертов об образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений, выявление информационного, организационного и содержательного дефицита условий для предоставления оказываемых услуг муниципальными образовательными учреждениями в сфере образования и культуры и определение путей их решения и их рейтингов для проведения независимой оценки Общественным советом по независимой оценке качества в 2021 году.

9. Объектом оценки являются: 83 организации, оказывающие услуги в сфере культуры и образования, расположенных на территории Республики Татарстан в городе Набережные Челны, в отношении которых Общественным советом по независимой оценке проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году.

10. Объем оказываемой услуги:

Перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №1 к настоящему Типовому техническому заданию.

В соответствии с настоящим Типовым техническим заданием необходимо:

- 10.1. провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями;
- 10.2. подготовить проект независимой оценки, включая:
 - разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;
 - анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
 - анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;
 - формирование проектов оценки качества условий оказания социальных услуг и рейтингов оцениваемых организаций;
 - предоставление отчетов Заказчику.

11. Критерии проведения независимой оценки качества условий для образовательной деятельности:

При проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере образования должны соблюдаться следующие принципы:

- а) открытость и доступность информации об учреждении (в баллах / процентах);
- б) комфортность условий предоставления услуг (в баллах / процентах);
- в) доступность услуг для инвалидов
- г) доброжелательность, вежливость и компетентность работников (в баллах / процентах);
- д) удовлетворенность качеством оказания услуги (в баллах / процентах).

12. Требования к оказываемой услуге:

12.1. Независимая оценка осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», от 5 декабря 2017 года №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».

12.2. Требования к используемым критериям независимой оценки

При предоставлении услуги используются перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями (представлен в приложении №2 к настоящему техническому заданию).

12.3. Требования к используемой информации

Для независимой оценки используются:

- 12.3.1. нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;
- 12.3.2. данные, размещенные на официальном сайте оцениваемой организации;
- 12.3.3. данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- 12.3.4. результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;
- 12.3.5. результаты оценки исполнения государственных, муниципальных заданий, оценки соответствия фактических значений показателей качества услуг, предоставляемых организациями, значениям, установленным стандартами качества;
- 12.3.6. результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):
 - получателей услуг;
 - работников организаций;
 - представителей общественных объединений, экспертного сообщества;
- 12.3.7. информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов оцениваемых организаций;
- 12.3.8. информация рейтинговых агентств, средств массовой информации.

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

12.4. Требования к методике проведения оценки качества:

- 12.4.1. Независимая оценка должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

- порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп);

- методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);

- порядок формирования рейтингов организаций с учетом Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

12.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

12.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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»;

12.4.4. К Независимой оценке могут привлекаться общественные и общественно-профессиональные организации, негосударственные, автономные некоммерческие организации, отдельные физические лица в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества в сфере культуры и образования.

12.5. Требования к результатам работы:

Результаты оказания услуг должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных задач, в том числе:

а) образовательные организации:

1) обучающиеся и их родители (законные представители): в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;

для оценки собственных возможностей продолжения обучения в той или иной образовательной организации;

2) организации, осуществляющие образовательную деятельность, в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям

участников образовательного процесса и (или) иных заинтересованных организаций;

определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества условий оказания образовательной услуги;

3) заинтересованные организации:

для выработки совместных с образовательной организацией действий по улучшению деятельности организаций;

4) коллегиальные органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность:

в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач по улучшению деятельности образовательной организации;

5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников образовательных организаций и т.д.;

б) организации культуры:

1) получатели услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг организациями культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности организаций культуры;

в целях реализации права выбора конкретной организации культуры для получения услуги;

2) организации культуры:

определение результативности деятельности организации культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий оказания услуги в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

3) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию в сфере культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций культуры и т.д.;

Методика измерений и оценок должна отвечать требованиям соответствующих методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества условий для образовательной деятельности муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность.

12.6. Требования к форме представления результата:

Результат представляется в форме отчетов, названных в графе 3 таблицы 1.

13. Перечень работ

Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов приведен в приложении №3.

14. **Документация работ:** (предоставить заказчику материалы на бумажных и электронных носителях):

14.1. Материалы результатов для размещения на федеральном сайте ([WWW bus.gov.ru](http://WWW.bus.gov.ru))

14.2. Экспертное заключение для каждого муниципального учреждения.

14.3. Аналитическая справка о результатах НОК оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и образования, общего образования и дополнительного образования.

Приложение №1 к
 техническому заданию на оказание
 услуги по сбору, обобщению и анализу
 информации
 Общественным советом по
 независимой оценке
 независимой оценки качества
 условий оказания услуг
 организациями в 2021 году

Перечень бюджетных учреждений общего, дополнительного и дошкольного образования, подведомственных Управлению образования Исполнительного комитета муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества в 2021 году.

1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5»	«Средняя
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7» г. Набережные Челны	«Средняя
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №8» г. Набережные Челны	«Средняя
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12 » г. Набережные Челны	«Средняя
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №13» г. Набережные Челны	«Средняя
6	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Средняя общеобразовательная школа №17»	
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №20"	"Средняя
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №27» г. Набережные Челны	«Средняя
9	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Лицей инновационных технологий №36»	
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №37 с углубленным изучением отдельных предметов» г. Набережные Челны	«Средняя
11	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №38» г. Набережные Челны	«Средняя
12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №43»	«Средняя
13	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №45 с углубленным изучением отдельных предметов»	«Средняя
14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №46 имени кавалера ордена Мужества Дмитрия Бадретдинова»	«Средняя
15	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Средняя общеобразовательная школа №48»	
16	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Кадетская школа №49»	
17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №54»	
18	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Прогимназия №64»	
19	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №65»	

20	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Пушкинский пролией №78» г. Набережные Челны
21	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Лицей-интернат №84 имени Гали Акыша»
22	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования "Городской дворец творчества детей и молодежи № 1"
23	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования "Детская художественная школа № 2»
24	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования "Детская школа хореографии № 3»
25	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детский эколого-биологический центр № 4»
26	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Центр детского технического творчества № 5»
27	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 6 «ДА-ДА»
28	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования "Детская школа искусств № 7»
29	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детский физкультурно-оздоровительный центр № 8 «Дельфин»
30	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 13 (татарская)»
31	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр № 14»
32	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования "Дом детского творчества № 15»
33	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества № 16 «Огниво»
34	Муниципального автономного учреждения дополнительного образования "Детская школа хореографического искусства № 17»
35	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №3 «Эллюки»
36	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №10 «Маленький принц»
37	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №11 «Йолдыз»
38	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №13 «Улыбка»
39	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №14 «Зернышко»
40	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №15 «Кубэлэк»
41	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №18 «Солнышко»
42	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №19 «Аленка»
43	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №22 «Колокольчик»
44	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №24 «Буратино»
45	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №26 «Лейсан»
46	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №27 «Росинка»

47	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №37 «Малыш»
48	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №38 «Аленький цветочек»
49	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №42 «Аленький цветочек»
50	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №43 «Ручеек»
51	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №49 «Гульназ»
52	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №50 «Родничок»
53	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №54 «Искорка»
54	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №56 «Родничок»
55	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №57 «Веснянка»
56	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №59 «Дружба»
57	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №62 «Весняночка»
58	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №63 «Жемчужинка»
59	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №66 «Веселые нотки»
60	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №68 «Василек»
61	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 69 «Радуга»
62	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 70 «Ягодка»
63	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 72 «Антошка»
64	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 73 «Огонек»
65	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 75 «Гвоздичка»
66	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №77 «Теремок»
67	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №85 «Капелька»
68	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №87 «Золушка»
69	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 89 «Чулпан»
70	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №91 «Журавушка»
71	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №92 «Голбакча»
72	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №97 «Пчелка»
73	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №108 «Счастливое детство»
74	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 112

	«Мозаика»
75	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития воспитанников № 127 «Друзья»
76	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 128 «Шаян»
77	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №129 «Белоснежка»
78	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «КАМАЗ»
79	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры «Кызыл тау»
80	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом дружбы народов «Родник»
81	Муниципальное автономное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей»
82	Муниципальное бюджетное учреждение «Набережночелнинская картинная галерея»
83	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской культурный центр «Эврика»

Приложение №2 к
 техническому заданию на оказание услуги по
 сбору, обобщению и анализу информации
 Общественным советом по
 независимой оценке
 независимой оценки качества условий
 оказания услуг организациями в
 2021 году

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий для муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность:

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации "				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждении) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
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 услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"²				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации;	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации 			
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. ³	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</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); - 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 	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"²			
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	100 баллов	40%	40 баллов

	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)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"²			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

Перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
1	2	3	4
Этап 1. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций			
1.	Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет». Определение: - подходов к построению проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов; - методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций	отчет по реализации этапа 1	Первый квартал 2021 года
Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций			
2.	Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным видам оцениваемых организаций с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, разработка анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком	отчет по реализации этапа 2, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования.	Второй квартал 2021 года
3.	Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере культуры и образования		
4.	Разработка методики построения проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов		
Этап 3. Сбор и обработка первичных данных о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями			

5.	Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере культуры и образования, перечень которых приведен в приложении №1 к техническому заданию – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе этапа 2 (включая выезды в организации).	отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям	Третий квартал 2021 года
Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества условий оказания социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций			
6.	Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации	аналитический отчет о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями;	Четвертый квартал 2021 года
7.	Формирование проектов оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа.	проекты независимой оценки качества условий оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями; проекты рейтингов оцениваемых организаций	