

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета
при Министерстве просвещения и воспитания Ульяновской области
по проведению независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями, осуществляющими
образовательную деятельность на территории ульяновской области

24 марта 2021 г.

№ 1

г. Ульяновск

Участники: члены Общественного совета при Министерстве просвещения и воспитания Ульяновской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области (далее – региональный Общественный совет по НОКО) и приглашённые (Приложение 1)

ПОВЕСТКА:

I. О выборах председателя и заместителя председателя и секретаря регионального Общественного совета по НОКО.

Решение:

- 1.1. Избрать председателем регионального Общественного совета по НОКО Журавлёву Лилию Николаевну.
- 1.2. Избрать заместителем председателя регионального Общественного совета по НОКО Малышеву Елену Николаевну.
- 1.3. Избрать секретарём регионального Общественного совета по НОКО Писареву Марию Ивановну.

Председательствовал: Журавлёва Лилия Николаевна.

II. Об итогах НОКО 2018-2020 гг.

Решение:

- 2.1. Принять к сведению информацию, представленную заместителем директора – начальником отдела государственного контроля и региональных полномочий департамента по надзору и контролю в сфере образования Ширшовой Н.В., об итогах НОКО 2018-2020 гг.

III. Утверждение плана деятельности Общественного совета при Министерстве просвещения и воспитания Ульяновской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими

образовательную деятельность на территории Ульяновской области, на 2021 год.

Решение:

3.1. Утвердить план деятельности Общественного совета при Министерстве образования и науки Ульяновской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области, на 2021 год (Приложение 2).

IV. Утверждение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году.

Решение:

4.1. Принять к сведению информацию, представленную заместителем директора – начальником отдела государственного контроля и региональных полномочий департамента по надзору и контролю в сфере образования Ширшовой Н.В., о количестве образовательных организаций, реализующих образовательные программы на территории Ульяновской области, в отношении которых планируется проведение НОКО в 2021 году.

4.2. Утвердить перечень организаций, в отношении которых региональным Общественным советом по НОКО проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году (Приложение 3).

В перечень вошла 21 образовательная организация, в том числе:

- 16 областных государственных общеобразовательных организаций,
- 5 областных государственных организаций профессионального образования.

4.3. Рекомендовать муниципальным Общественным советам по проведению НОКО включить в перечень организаций, в отношении которых в 2021 году будет проведена независимая оценка не менее 30 % общего количества организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории муниципального образования.

V. Рассмотрение проекта документации о закупках работ и услуг у организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Решение:

5.1. Принять к сведению информацию представленную заместителем директора – начальником отдела государственного контроля и региональных полномочий департамента по надзору и контролю в сфере образования Ширшовой Н.В., о рекомендациях Общественного совета 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 счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации: предусмотреть в техническом задании для закупки работ и услуг оператора квалификационные требования к оператору, а также требования обязательного посещения организаций при проведении сбора и изучения информации.

5.2. Поддержать проект технического задания для закупки работ и услуг оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

(Приложение 4).

Председатель

Секретарь



Л.Н.Журавлёва

М.И.Писарева

Список присутствующих

	Председатель Общественного совета
	Заместитель председателя Общественного совета
<i>Члены регионального Общественного совета по НОКО:</i>	
Верюгина Светлана Владимировна	представитель Регионального отделения Всероссийской организации родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов
Журавлева Лилия Николаевна	представитель Ульяновской городской общественной организации многодетных семей «Многодетное счастье»
Малышева Елена Николаевна	представитель Ульяновской областной общественной организации помощи родителям и детям «Совет родителей»
Орисенко Алексей Михайлович	представитель Ульяновской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Орден Трудового Красного Знамени общество слепых»
Писарева Мария Ивановна	представитель Председатель Ассоциации приёмных семей и опекунов Ульяновской области
Сорокина Светлана Владимировна	представитель Ульяновской региональной общественной организации родителей, детей и молодежи с сахарным диабетом первого типа «Диалог»
<i>Приглашённые:</i>	
Касимова Ольга Михайловна	Директор департамента по надзору и контролю в сфере образования Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области
Ширшова Надежда Викторовна	Заместитель директора – начальник отдела государственных полномочий и регионального контроля департамента по надзору и контролю в сфере образования Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области
Михеева Светлана Александровна	Главный специалист отдела государственных полномочий и регионального контроля департамента по надзору и контролю в сфере образования Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области

Перечень областных (государственных) организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
1.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 88 «Улыбка»	432034, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект 50-летия ВЛКСМ, 5А, 432048, г. Ульяновск, ул. Севастопольская, 4А.	http://smile-ul.ru
2.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 92»	432026, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект 50-летия ВЛКСМ, 24А, 432028, г. Ульяновск, ул. Полбина, д. 39	https://www.ulsu.ru/ru/school192/
3.	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 89»	432072, Ульяновская область, г. Ульяновск, бульвар Фестивальный, 20, 432010, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Тельмана, 9	http://skoshi2vid6.ru/
4.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 87»	432012, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Хрустальная, 1	http://ogou871vid.ucoz.ru/
5.	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №1 им. В.И.Ленина»	432011, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Спасская, 15	http://education.simcat.ru/school1/
6.	Областное государственное автономное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 2»	432049, г. Ульяновск, ул. А. Матросова, 11	http://education.simcat.ru/school2/
7.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Барановская школа-интернат»	433823, Ульяновская область, Николаевский район, с. Барановка, ул. Школьная, 9А,	https://school-bar.ucoz.ru/

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
		433825, Ульяновская область, Николаевский район, п. Белое Озеро, ул. Детский санаторий «Белое озеро», 16	
8.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 23»	432008, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Автозаводская, 51	https://ogkoush23.ru/
9.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 11» г. Димитровграда	433513, Ульяновская область, г. Димитровград, проспект Автостроителей, 22	http://kou8dim.ucoz.ru/
10.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 91»	432054, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Камышинская, 44	http://skosh3-4vid.ucoz.ru/
11.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 18»	432001, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Крымова, 69	http://education.simcat.ru/school18/
12.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья №19»	432010, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Тельмана, 9	http://koush19.eul.su/
13.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Измайловская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	433721, Ульяновская область, Барышский район, р.п. Измайлово, ул. Свердлова, 6	http://iscsi433721.ru/index.html
14.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 16»	432013, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Невского, 2А	http://ulschool16.lbihost.ru/
15.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Рязановский сельскохозяйственный техникум»	433545, Ульяновская область, Мелекесский район, с. Рязаново, ул. Октябрьская, № 1	http://riazanovo.narod.ru/

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
16.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сенгилеевский технологический техникум»	433380, Ульяновская область, г. Сенгилей, ул. Красноармейская, 86	http:// сенгилейтех.рф/
17.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 39»	432012, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект Гая, 21	http:// ul-scosh39.ucoz.ru/
18.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 26»	432071, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Толбухина, 21	http:// education.simcat.ru/sc hool26/
19.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сенгилеевский педагогический техникум»	433380, Ульяновская область, Сенгилеевский район, г. Сенгилей, ул. Октябрьская, 14	http:// pkсен.org/
20.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский медицинский колледж»	432059, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект Туполева, 1/98, 432072, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. 40-летия Победы, 35	http:// медколледж73.рф/
21.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский профессионально-педагогический колледж»	432008, г. Ульяновск, Московское шоссе, 82, 432071, г. Ульяновск, ул. Крымова, 61, 14	http:// spouppek.narod.ru/

ПРОЕКТ
приложения к документации об электронному аукционе

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ И КОЛИЧЕСТВО

1. Наименование объекта закупки: Услуга по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области.

2. Количество (объем закупаемых работ, услуг), код позиции:

Наименование работы, услуги	Код по позиции	Единица измерения	Количество	Цена за единицу работы, услуги, рублей	Общая стоимость работы, услуги, рублей
Услуга по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области.	63.99.10.130	Усл.ед.	1	122 500,00	122 500,00

3. Функциональные, технические и качественные характеристики объекта закупки:

Оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществляется в рамках системы мероприятий государственной программы «Развитие и модернизация образования в Ульяновской области» на 2020-2024 годы, утвержденной Постановлением Правительства Ульяновской области от 14.11.2019 № 26/568-П с ресурсным обеспечением и государственными заказчиками на 2021 год (п. 1.4 «Организация независимой оценки качества» подпрограммы «Обеспечение реализации государственной программы»).

Цели и задачи оказания услуг:

Цель: проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области, (далее также – независимая оценка) в 2021 году и определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством

условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области (далее также – организации, образовательные организации), в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Оказание услуг осуществляется во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с требованиями статьи 95.2. Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Задачи:

1. Проведение независимой оценки в соответствии с показателями, утвержденными приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №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»

2. Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации в целях проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности, в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 «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».

3. Согласование исследовательского инструментария с заказчиком.

4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, при этом Исполнителем используется общедоступная информация об образовательных организациях, размещаемая в форме открытых данных.

5. Разработка и согласование графика очного анкетирования потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

6. Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

7. Проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг.

8. Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

9. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

10. Предоставление в Общественный совет информации о проведенной оценке качества условий осуществления образовательной деятельности: обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета и презентационных материалов, с приложением материалов фото-видео фиксации условий, полученных при непосредственном посещении организации, и скриншотов страниц сайтов организаций в качестве материалов, подтверждающих выявленные недостатки.

11. Построение рейтинга оцениваемых образовательных организаций.

12. Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Ульяновской области в целом и по каждой оцениваемой образовательной организации.

Требования к качественным характеристикам услуг.

1) Услуги оказываются в соответствии:

– с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Федерации» (в ред. от 29.12.2017);

- с Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- с Федеральным законом от 05.12.2017 № 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»;

- с приказом Министерства труда и социальной защиты населения от 31.05.2018 № 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»;

- с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 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»;

- с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»

- с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Услуги осуществляются в отношении государственных образовательных организаций Ульяновской области по каждому учреждению отдельно в соответствии с перечнем организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году (прилагается).

Получатели образовательных услуг - родители (законные представители) обучающихся, обучающиеся, достигнувшие возраста 18 лет и старше.

Исполнитель должен соблюдать корректное поведение в отношении получателей образовательных услуг и работников организаций при сборе информации и проведении социологических опросов.

2) Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить Исполнителю получить информацию о деятельности организаций по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

3) Оказание услуг включает в себя:

- определение методов и каналов сбора первичной информации с учётом специфики отдельных типов образовательных организаций, особенностей получателей услуг;
- разработку проекта графика выездов в образовательные организации, согласование его с заказчиком;
- доработка форм для фиксации первичной информации, включая анкеты (в зависимости от типа учреждения, особенностей получателей образовательных услуг), и для обобщения полученных данных по каждому способу сбора данных, согласование их с заказчиком;
- разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам образовательных организаций с учётом их специфики, особенностей получателей образовательных услуг, включая рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента), порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных, согласование их с заказчиком;
- сбор и изучение информации о каждой организации, необходимой для проведения независимой оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №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», используя открытые источники информации, анализ нормативных правовых, локальных актов и статистических отчетов размещенных в открытом доступе, наблюдение, с обязательным посещением организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- проведение опроса (интервьюирование, онлайн анкетирование, исключаящее возможность многократного голосования с одного IP-адреса) получателей образовательных услуг, не менее 40 процентов от количества обучающихся в образовательной организации, в том числе не менее 10 процентов от общей численности опрошенных, в очной форме;
- обработка информации, ввод, расчёт средних и интегральных значений в соответствии с Единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- формирование итоговых массивов данных в формате, совместимом с программным обеспечением, используемым Заказчиком (Excel), заполнение отчётных форм предоставления информации, расчёт интегральной оценки качества, формирование рейтингов работы образовательных организаций;
- проведение комплексного анализа качества условий осуществления образовательной деятельности по результатам проведенного исследования с учётом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий;
- выработка по результатам проведения исследования конкретных рекомендаций по улучшению деятельности каждой образовательной организации;
- представление Общественному совету информации о проведенной оценке качества условий осуществления образовательной деятельности: обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчёта и презентационных материалов, с приложением материалов фото-видео фиксации условий, полученных при непосредственном посещении организации, и скриншотов страниц сайтов организаций в качестве материалов, подтверждающих выявленные недостатки. а также рекомендаций по улучшению деятельности образовательных организаций.

Квалификационные требования к участникам конкурсной процедуры.

Организация-оператор должна соответствовать следующим требованиям:

- отсутствие конфликта интересов в отношении объекта оценки, т.е. оператором не могут быть государственные или муниципальные образовательные организации, которые сами осуществляют образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (часть 2 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ);

- наличие у организации финансовых ресурсов, оборудования и других материальных ресурсов, принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании;

- наличие у работников организации, задействованных в выполнении работ (оказании услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациям, необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы, связанного с предметом контракта, и деловой репутации, наличие достаточной численности таких работников), но не менее пяти человек;

- наличие опыта экспертной, аналитической и мониторинговой деятельности, связанной с предметом контракта не менее двух лет;

- отсутствие организации в реестре недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей) по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ;

- отсутствие у руководителя организации, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, или главного бухгалтера организации судимости за преступления в сфере экономики и (или) преступления, предусмотренные статьями 289, 290, 291, 291.1 Уголовного кодекса Российской Федерации (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с предметом контракта на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациям, и административного наказания в виде дисквалификации.

Методы исследования при оказании услуг:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с целью определения или уточнения, учёта динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организаций по открытым источникам данных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет,

- анализ открытости и доступности информации об организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет,

- анализ полноты информации, размещённой на официальных сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и соответствие её Постановлению Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» и приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»,

- опрос граждан, являющихся получателями образовательных услуг, как основной

метод выявления мнения получателей услуг, который осуществляется в следующих формах: анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование, исключающее возможность многократного голосования с одного IP-адреса), интервьюирование, телефонный опрос.

Основным инструментарием для получения информации является:

- анкетирование при этом, вопросы, включаемые в анкету, должны быть нацелены на выяснение запросов и уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в образовательных организациях и не противоречить нормативным документам, регламентирующим независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности;

- наблюдение, материалы фото-видео фиксации условий при непосредственном посещении организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Общие требования к проведению исследования: обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного, если получение персональных данных необходимо при проведении опроса. Получение персональных данных о получателях образовательных услуг, принимающих участие в исследовании, и их обработка должны осуществляться с соблюдением принципов и правил, установленных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Результат исследования и выполненных работ:

- массив данных по каждой образовательной организации с результатами независимой оценки в формате Excel в соответствии с шаблоном, обеспечивающим возможность внесения информации на официальный сайт государственных (муниципальных) учреждений <http://bus.gov.ru>;

- конкретные рекомендации по улучшению деятельности в целом и по каждой образовательной организации в формате обеспечивающим возможность внесения информации на официальный сайт государственных (муниципальных) учреждений <http://bus.gov.ru> (Excel, Word);

- итоговый отчёт с аналитической информацией, со сформированным рейтингом образовательных организаций по результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;

- материалы фото-видео фиксации условий, полученные при непосредственном посещении организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг должен содержать следующую информацию:

- систему показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, регламент проведения сбора и систематизации первичных данных;

- методику проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;

- расчёт интегральной оценки качества и рейтинги образовательных организаций по качеству условий осуществления образовательной деятельности, сформированные по результатам проведения независимой оценки;

- итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций и удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объём и параметры выборочной совокупности респондентов в форме аналитического отчёта с использованием презентационных материалов, включающих средства визуализации данных, подтверждающие выполнение критериев (скриншоты, фотоснимки);

- основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

- выводы и конкретные рекомендации по улучшению деятельности каждой образовательной организации.

- проекты рейтингов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии с перечнем образовательных организаций.

Результат исследования и выполненных работ должен быть представлен Заказчику:

- в виде полного итогового аналитического отчёта на бумажном и цифровом носителе (flash-накопителе). Объём итогового отчета должен быть не менее 200 страниц с приложением;

- презентационных материалов для организации заседания Общественного совета и регионального семинара для специалистов органов управления образованием, руководителей и заместителей руководителей образовательных организаций, представителей педагогической и родительской общественности.

В дополнение к отчёту в электронном виде должны быть предоставлены первичные данные (анкеты, опросники, и т.д.), а также, в качестве материалов, подтверждающих выявленные недостатки:

- материалы фото-видео фиксации условий, полученные при непосредственном посещении организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- скриншоты страниц сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Отчёт об оказании услуг должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 СИБИД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления, введенного Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 № 367-ст, и вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами записан на электронном носителе в формате, совместимом с MS Office и Adobe Acrobat.

В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчёта.

Факт завершения оказания услуг оформляется Актом приёмки оказанных услуг, который составляется на основании подписанных Сторонами итогового отчёта и сформированных проектов рейтингов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии с перечнем организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году.

Объем оказываемых услуг

Количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ульяновской области, для организации и проведения независимой оценки в 2021 году – 21 организация в соответствии с перечнем организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году.

ПЕРЕЧЕНЬ
организаций, расположенных на территории Ульяновской области,
в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную
деятельность, в 2021 году

Ульяновская область			
№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
1.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 88 «Улыбка»	432034, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект 50-летия ВЛКСМ, 5А, 432048, г. Ульяновск, ул. Севастопольская, 4А.	http://smile-ul.ru
2.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 92»	432026, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект 50-летия ВЛКСМ, 24А, 432028, г. Ульяновск, ул. Полбина, д. 39	https://www.ulsu.ru/school92/
3.	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 89»	432072, Ульяновская область, г. Ульяновск, бульвар Фестивальный, 20, 432010, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Тельмана, 9	http://skoshi2vid6.ru/
4.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 87»	432012, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Хрустальная, 1	http://ogou871vid.uz.oz.ru/
5.	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №1 им. В.И.Ленина»	432011, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Спасская, 15	http://education.simcat.ru/school1/
6.	Областное государственное автономное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 2»	432049, г. Ульяновск, ул. Александра Матросова, 11	http://education.simcat.ru/school2/
7.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Барановская школа-интернат»	433823, Ульяновская область, Николаевский район, с. Барановка, ул. Школьная, 9А, 433825, Ульяновская область, Николаевский район, п. Белое Озеро, ул. Детский санаторий «Белое озеро», 16	https://school-bar.uz.oz.ru/
8.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 23»	432008, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Автозаводская, 51	https://ogkoush23.ru/

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
9.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 11» г. Димитровграда	433513, Ульяновская область, г. Димитровград, проспект Автостроителей, 22	http://kou8dim.ucoz.ru/
10.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 91»	432054, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Камышинская, 44	http://skosh3-4vid.ucoz.ru/
11.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 18»	432001, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Крымова, 69	http://education.simcat.ru/school18/
12.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья №19»	432010, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Тельмана, 9	http://koush19.eul.su/
13.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Измайловская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	433721, Ульяновская область, Барышский район, р.п. Измайлово, ул. Свердлова, 6	http://iscsi433721.ru/index.html
14.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 16»	432013, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Невского, 2А	http://ulschool16.lbihost.ru/
15.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Рязановский сельскохозяйственный техникум»	433545, Ульяновская область, Мелекесский район, с. Рязаново, ул. Октябрьская, № 1	http://riazanovo.narod.ru/
16.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сенгилеевский технологический техникум»	433380, Ульяновская область, г. Сенгилей, ул. Красноармейская, 86	http://сенгилейтех.рф/
17.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 39»	432012, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект Гая, 21	http://ul-scosh39.ucoz.ru/

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
18.	Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 26»	432071, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Толбухина, 21	http://education.simcat.ru/school26/
19.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сенгилеевский педагогический техникум»	433380, Ульяновская область, Сенгилеевский район, г. Сенгилей, ул. Октябрьская, 14	http://pksen.org/
20.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский медицинский колледж»	432059, Ульяновская область, г. Ульяновск, проспект Туполева, 1/98, 432072, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. 40-летия Победы, 35	http://медколледж73.pф/
21.	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский профессионально-педагогический колледж»	432008, г. Ульяновск, Московское шоссе, 82, 432071, г. Ульяновск, ул. Крымова, 61, 14	http://spouppk.narod.ru/

Показатели, характеризующие 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 (утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114)

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность
(далее - организации)**

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) ¹
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуги их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

¹ Статья 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

№ п/п	Показатели
	- 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
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Справочные материалы для расчёта показателей оценки качества

Единый порядок расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждён приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344 Н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$S_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги² (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания³, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов;

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчёте учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации

³ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 08.12.2017 № 1492.

для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\chi_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$y_{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁵, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^{n-\text{откр}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^{n-\text{комф}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{орг.дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^{n-\text{дост}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}}^{n-\text{перв}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд}}^{n-\text{вежл}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{\text{ou}} = \sum S_n^{\text{ou}} / N^{\text{ou}}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

⁴ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁵ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n) / 2$.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации;

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

Министр просвещения и воспитания
Ульяновской области

Н.В.Семенова