

**ДОГОВОР**  
**на оказание услуги по проведению независимой оценки качества**  
**образовательной деятельности образовательных учреждений**  
**Белоглинского района в 2018 году.**

с. Белая Глина

«27» июля 2018 года

Управление образования администрации муниципального образования Белоглинский район, в лице начальника Управления образования администрации муниципального образования Белоглинский район Ионовой Анастасии Владимировны, действующего на основании Положения, именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК, и Белоглинская районная организация Краснодарской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», в лице председателя Белоглинской районной организации Краснодарской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» Чернышовой Ольги Сергеевны, действующего на основании Устава, именуемая в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ", заключили настоящий договор о нижеследующем.

**I. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. По договору возмездного оказания услуг ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется по заданию ЗАКАЗЧИКА оказать услуги, указанные в п.1.2 настоящего договора, а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить эти услуги.

1.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется оказать услуги по организации и проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений Белоглинского района в 2018 году в соответствии с техническим заданием (Приложение 1).

1.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется в установленные сроки представить результаты оценки в соответствии с техническим заданием.

**II. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**

2.1. Срок оказания услуг:

2.1.1. Начало оказания услуг – 01.08.2018 год;

2.1.2. Окончание оказания услуг – 31.10.2018 год.

2.2. Документом, подтверждающим факт оказания услуг, является акт выполненных работ, подписанный «Сторонами».

2.3. Оплата услуги производится по факту выполненных работ.

2.4. Стоимость услуги составляет 3000,00 (три тысячи) рублей.

**III. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

3.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения взятых на себя обязательств «Стороны» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. В вопросах, не предусмотренных настоящим договором, «Стороны» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Изменения и дополнения могут быть внесены в настоящий договор только в форме дополнительного соглашения, подписанного надлежащим образом уполномоченными представителями каждой из «Сторон».

#### IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

4.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между «Сторонами».

4.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров урегулирование происходит в установленном законодательством порядке.

#### V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания и действует до полного исполнения «Сторонами» обязательств.

5.2. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями «Сторон». Приложение к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть.

5.3. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую юридическую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего договора.

#### VI. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ « СТОРОН »

##### ЗАКАЗЧИК

Управление образования  
администрации  
муниципального образования  
Белоглинский район  
Юридический адрес: 353040,  
с. Белая Глина, ул. Красная 160  
ИНН 2326007502 ОГРН  
1042314765404  
БИК 040349001 ОКПО 02100042  
Р/С 40204810300000000001  
Южное ГУ Банка России г. Краснодар



А.В. Ионова

##### ИСПОЛНИТЕЛЬ

Белоглинская районная организация  
Краснодарской краевой организации  
Общероссийской общественной организации  
«Всероссийское общество инвалидов»  
Юридический адрес: 353040, Краснодарский край,  
Белоглинский район, с. Белая Глина,  
ул. Красная, 81,А  
ИНН: 2326003762  
КПП: 232601001  
Расчетный счет - 40703810500730000003  
КБ «КУБАНЬ КРЕДИТ» ООО г. Краснодар  
ОГРН 1022300003703  
Корсчет 30101810200000000722  
БИК 040349722  
ИНН 2312016641 КПП 231001001



О.С. Чернышова

Утверждено:  
Общественным советом по  
формированию независимой оценки  
качества работы учреждений  
образования муниципального  
образования Белоглинский район  
Протокол №1 от 25 июля 2018 года

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА (НОК) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ БЕЛОГЛИНСКОГО РАЙОНА

**Заказчик:** Общественный совет по формированию независимой оценки качества работы учреждений образования муниципального образования Белоглинский район.

**Исполнитель организация-оператор:** Белоглинская районная организация Краснодарской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

**Основания для проведения работ:**

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

приказ Минобрнауки Российской Федерации от 14.12.2017 № 1218 «О внесении изменений в порядок проведения самообследования образовательной организации, утвержденный приказом министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. №462»

методика расчёта показателей при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (письмо министерства образования, науки и молодёжной политики Краснодарского края от 13.07.2018 № 47-13-13604/18);

**Наименование, виды работ по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности:**

1. По направлению проведения независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (НОК):

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК;
- выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации;
- иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

**Цель проведения работ:** Получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

**Задачи** по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

- обеспечить повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- обеспечить различные заинтересованные группы пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты

деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений и мер повышения качества образовательных услуг;

– способствовать повышению конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

**Принципы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:**

При проведении независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность должны соблюдаться следующие принципы:

- достоверности и полноты информации об образовательной организации;
- открытости и прозрачности процедур проведения независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- оптимальности системы показателей и возможности их многократного использования;
- сопоставимости системы показателей с региональными и федеральными значениями;
- соблюдения морально-этических норм при проведении процедур независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

**Требования к выполнению работ:**

Методика разработана в целях реализации проекта Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность» на основе проекта Приказа Минтруда России «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» в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов НОК и их интерпретации.

1.2. С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в методике применяются следующие понятия:

значимость критерия оценки качества - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение критерия оценки качества - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

значимость показателя оценки качества - вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение показателя оценки качества - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

параметры показателя оценки качества - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

индикаторы параметров оценки качества - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости;

итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества - количественная оценка качества условий оказания образовательных услуг в баллах, рассчитанная по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, в отрасли образования субъекта Российской Федерации (муниципалитета);

сводный (отраслевой) результат - количественная оценка качества условий оказания

услуг в баллах, рассчитанная по совокупности организаций в отрасли образования, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, в целом по Российской Федерации.

1.3. НОК проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий предоставления образовательных услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

1.4. Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

## 2. Характеристика критериев и показателей оценки качества.

2.1. Для расчёта количественных результатов НОК устанавливается значимость критериев оценки качества:

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критериев
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	20%
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
<b>Итого:</b>		<b>100%</b>

Сумма величин значимости критериев НОК составляет 100%.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях образовательных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, посещение образовательной организации);
- мнение получателей образовательных услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

## 3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»** представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных

сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

**Показатель 1.1.** представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Индикатор 1.1.1. представлен 10 позициями оценивания. Если на стенде образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.1. (максимально возможная сумма – 10);

2) рассчитать долю размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого количество единиц информации, размещённых на стенде образовательной организации, делится на 10 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % - в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Индикатор 1.1.2. представлен 63 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.2. необходимо:

1) вычислить количество единиц информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.2. (максимально возможная сумма – 63);

2) рассчитать долю информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого количество единиц размещённых на официальном сайте образовательной организации информации делится на 63 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % - в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

**Показатель 1.2.** представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с

получателями образовательных услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

**Показатель 1.3.** представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах образовательной организации информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

**Итоговая оценка по критерию 1** рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»** представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%).

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%).

**Показатель 2.1.** представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления образовательных услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

**Показатель 2.2.** представлен 1 индикатором:

2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов

обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

Индикатор 2.2.1. представлен 3 позициями оценивания.

Если в образовательной организации есть кружки, спортивные секции, творческие коллективы, научные сообщества, клубы и другие объединения, то позиции оценивания 2.2.1.1. присваивается 1 балл, если таковые отсутствуют – 0 баллов.

Для вычисления значения позиции оценивания 2.2.1.2. необходимо:

1) количество обучающихся, принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах разделить на общее количество обучающихся в образовательной организации и умножить на 100%.

2) если полученный результат менее 10%, то значение позиции оценивания 2.2.1.2. оценивается в 0 баллов, если от 10% до 49% - 1 балл, более 50% - 2 балла.

В позиции оценивания 2.2.1.3. оценивается наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах на региональном, федеральном и международном уровнях. Присваивается по 1 баллу за каждый уровень.

Для вычисления значения по индикатору 2.2.1. необходимо:

1) вычислить количество способов развития творческих способностей и интересов обучающихся (максимально возможная сумма – 6 баллов);

2) если полученное значение 0, то значение индикатора 2.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждой возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся присваивается по 20 баллов за каждую, если таких возможностей 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

**Показатель 2.3.** представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении образовательной организации информации о деятельности образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

**Итоговая оценка по критерию 2** рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.



3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

**Показатель 3.1.** представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

**Показатель 3.2.** представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

**Показатель 3.3.** представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

**Итоговая оценка по критерию** Зрассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

**Показатель 4.1.** представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

**Показатель 4.2.** представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

**Показатель 4.3.** представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

**Итоговая оценка по критерию 4** рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации (значимость показателя 30%).

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (значимость показателя 50%).

**Показатель 5.1.** представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

**Показатель 5.2.** представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

**Показатель 5.3.** представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

**Итоговая оценка по критерию** рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;

2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;

3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

**Результат независимой оценки качества в образовательной организации** рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости критериев и значений критериев:

1) значимость критерия 1 умножается на значение критерия 1;

2) значимость критерия 2 умножается на значение критерия 2;

3) значимость критерия 3 умножается на значение критерия 3;

4) значимость критерия 4 умножается на значение критерия 4;

5) значимость критерия 5 умножается на значение критерия 5;

6) значения произведений суммируются;

7) результат фиксируется в баллах.

### **Содержание анкеты для участников образовательных отношений<sup>1</sup>**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество условий осуществления деятельности образовательной организации, в которой обучаетесь Вы либо Ваш ребенок (дети).

Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя и личные данные не требуется.

#### **1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.**

##### **1.3. Полнота и доступность информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организации.**

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует)	0 баллов
удовлетворительно, но есть недостатки (информация представлена не полностью, плохо структурирована, частично неактуальна)	5 баллов
отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)	10 баллов

#### **2. Комфортность условий предоставления услуг.**

##### **2.3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.**

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает	0 баллов
удовлетворительно	5 баллов

полностью устраивает	10 баллов
----------------------	-----------

### 3. Доступность услуг для инвалидов.

#### 3.3. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют)	0 баллов
удовлетворительно, но есть недостатки	5 баллов
отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям)	10 баллов

### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

#### 4.1. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и получателя услуги при обращении в ОО.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает	0 баллов
удовлетворительно	5 баллов
полностью устраивает	10 баллов

#### 4.2. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих оказание образовательной услуги при обращении в ОО.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает	0 баллов
удовлетворительно	5 баллов
полностью устраивает	10 баллов

#### 4.3. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает	0 баллов
удовлетворительно	5 баллов
полностью устраивает	10 баллов

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

#### 5.1. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
не готов	0 баллов
в целом хорошо, но есть недостатки, могу рекомендовать	5 баллов
готов рекомендовать	10 баллов

#### 5.2. Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает	0 баллов
удовлетворительно	5 баллов
полностью устраивает	10 баллов

#### 5.3. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

<i>Выберите один из вариантов ответа:</i>	<i>Балл</i>
неудовлетворительно, не устраивает	0 баллов
удовлетворительно	5 баллов

**Расчёт показателей по результатам прохождения опроса получателей образовательных услуг**

Показатели 1.3., 2.3., 3.3., 4.1., 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3. вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг. Для расчёта этих показателей необходимо учитывать общее количество опрошенных и количество опрошенных, удовлетворённых тем или иным параметром.

Удовлетворёнными считаются получатели образовательных услуг, отметившие ответ на вопрос анкеты, который оценивается в 5 и более баллов. Доля таких ответов и является оценкой показателя. Для этого количество удовлетворённых получателей образовательных услуг нужно разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

***Конфиденциальность информации***

Результаты работы являются конфиденциальной информацией. Заказчик может использовать материалы работы по своему усмотрению. Исполнитель может использовать материалы работы для аналитических отчетов, рейтингов.

Исполнитель не имеет права передавать эти материалы третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и по запросам органов исполнительной власти в субъектах Российской Федерации, ведающих вопросами образования.

Исполнитель не несет ответственности за действия Заказчика по соблюдению последним положений Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

***Сроки выполнения работ:***

Начало выполнения работ - «01» августа 2018 года;

Окончание выполнения работ - «31» октября 2018 года.

***Документация, предъявляемая Заказчику:***

По окончании работ исполнитель на бумажном и электронном носителе представляет документы:

- 1) перечень образовательных организаций, прошедших НОК;
- 2) аналитическую справку о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности.