

ДОГОВОР

оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры в 2018 году

г. Избербаш

31 августа 2018 г.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры в лице председателя совета Даитбекова Султана Магомедовича, действующего на основании положения об Общественном совете с одной стороны, и выбранная организация - оператор – МБУ «Дом печати» редакция газеты «Наш Избербаш», именуемая в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Касумовой М.Ю., действующей на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. «Исполнитель» обязуется в соответствии с техническим заданием (Приложение 1) оказать «Заказчику» в 2018 году услугу по проведению работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями в сфере образования и культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории городского округа «город Избербаш», для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее Общественный совет) независимой оценки качества в 2018 году (далее - услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2018 г. № 592-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы». Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.2. Исполнитель оказывает услуги лично.

1.3. Критериями качества предоставляемых Исполнителем услуг являются:

1.3.1. проведение сбора, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями согласно плану проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере образования и культуры, утвержденному протоколом № 2 заседания Общественного совета городского округа «город Избербаш»;

1.3.2. подготовка проекта независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и проектов рейтингов оцениваемых организаций; предоставление отчетов Заказчику.

Порядок и сроки выполнения оказанной услуги определяются разделом 2 настоящего договора.

2. Порядок выполнения, сдачи и приемки услуг

2.1. Срок оказания услуг:

2.1.1. Начало оказания услуг – 17 сентября 2018 г.;

2.1.2. Окончание оказания услуги – 25.12.2018 г.

2.2. Документом, подтверждающим факт оказания услуги, является отчет, подписанный «Сторонами».

3. 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, непредусмотренных настоящим договором, «Стороны» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

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

4. Порядок разрешения споров

4.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть во время действия настоящего договора, урегулируются путем переговоров Сторон, а при невозможности достижения согласия в установленном законодательством порядке.

5. Заключительные положения



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

5.2. «Стороны» обязаны извещать друг друга обо всех изменениях реквизитов не позднее 10 дней со дня их изменения.

5.3. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны уполномоченными на то представителями «Сторон».

5.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, и хранится у подписавших его сторон.

6. Реквизиты и подписи Сторон

Заказчик	Исполнитель
<p>Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры</p> <p>Председатель Совета  С. Даитбеков</p>	<p>Организация-оператор МБУ «Дом печати» г. Избербаш, ул. Чапаева, 15 ИНН 0548006305 КПП 054801001 Л/сч. 20036Ш29420 УФК по РД БИК 048209001 К/с 40701810700001000042</p> <p>Директор МБУ «Дом печати»,  М. Касумова</p>

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу
информации для проведения Общественным советом
независимой оценки качества оказания услуг
образовательными организациями и
учреждениями культуры в 2018 году

1. Общие сведения

1.1.Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг образовательными организациями и учреждениями культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории городского округа «город Избербаш», для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее Общественный совет) независимой оценки качества в 2018 году (далее - услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2018 г. № 592-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы».

1.2.Заказчик услуги: Общественный совет независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры.

1.3.Место оказания услуги: «город Избербаш».

1.4.Срок оказания услуги с 17 сентября 2018 г. по 31 декабря 2018 года.

2. Цель оказания услуги

2.1.Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов для проведения Общественным советом независимой оценки качества в 2018 году.

2.2.Объектом оценки являются 9 организаций, оказывающих услуги в сфере образования и культуры, расположенные на территории городского округа «город Избербаш», в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2018 году (приложение № 1).

3. Объем оказываемой услуги

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

В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями согласно плану проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере образования и культуры, утвержденных протоколом № 2 заседания Общественного совета от 31.08.2018 г.;

2) подготовить проект независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их

официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и проектов рейтингов оцениваемых организаций;

предоставление отчетов Заказчику.

4. Требования к оказываемой услуге

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2018 г. № 592-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества.

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (приложение № 2).

4.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1. нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2. данные, размещенные на официальном сайте оцениваемой организации;

3. данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

4. результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;

5. результаты опроса (анкетирование) получателей услуг;

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

4.4. Требования к методике проведения оценки качества

4.4.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (анкетирование);

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

порядок формирования рейтингов организаций.

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

4.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Рособнадзора от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277. «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах органов местного самоуправления и организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Требования к результатам оценки качества

4.5.1. Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

а) образовательные организации и организации в сфере культуры:

1) обучающиеся и их родители (законные представители):

в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;

для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;

для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным образовательным программам;

2) организации, осуществляющие образовательную деятельность и деятельность в сфере культуры, в целях:

оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;

оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и (или) иных заинтересованных организаций;

определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательной услуги и услуг в сфере культуры;

3) заинтересованные организации:

для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.;

4) коллегиальные органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность и деятельность в сфере культуры:

в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.;

5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

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

4.5.2. Требования к форме представления результата

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

5. Перечень работ

Заказчиком приводится перечень выполняемых работ.

Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов приведен в таблице 1.

Таблица 1 Перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

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

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
----------	--	----------------------	---

Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций

6.	Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации	Аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемым организациями; проекты независимой оценки	
7.	Формирование проектов оценки качества предоставления услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа	сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями; проекты рейтинге оцениваемых организаций	

Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями

5.	Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере образования и культуры.	Отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям.	
----	---	--	--

Приложение № 1
к техническому заданию на оказание
услуги по сбору, обобщению и
анализу информации для проведения
Общественным советом независимой
оценки качества
оказания услуг организациями в 2018
году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых
Общественным советом проводится независимая оценка качества**

№ п/п	Вид организации	Наименование организации
1	Образовательная	МКОУ «СОШ № 1»
2	Образовательная	МКОУ «СОШ № 2»
3	Образовательная	МКОУ «СОШ № 3»
4	Образовательная	МКОУ «СОШ № 8»
5	Образовательная	МКОУ «СОШ № 10»
6	Образовательная	МКОУ «СОШ № 11»
7	Образовательная	МКОУ «СОШ № 12»
8	Образовательная	МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»
9	Культура	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»

Приложение № 2
к техническому заданию на оказание
услуги по сбору, обобщению и анализу
информации для проведения Общественным
советом независимой оценки качества оказания
услуг организациями
в 2018 году

**Критерии оценки качества деятельности организаций
сферы образования городского округа «город Избербаш»**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		

			социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - 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); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

	для опроса граждан или гиперссылки на нее).					
1.3.	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 в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
Итого по критерию 1		1,0			Для	100

«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К ¹)				расчета К пояснен ия в формуле 6	баллов	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у 	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <hr/> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

			специалиста организации социальной сферы;- -иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ¹	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей	0,3	2.3.1. Удовлетворенность	число	0-100	100

	услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		ь комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	баллов	баллов Для расчета формула (2.3)
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1,0				100 баллов Для расчета K пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел- колясок; - специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)

	помещений в организации социальной сферы.					
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>

	и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг- инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0			Для расчета К пояснения в формуле 6	100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

				ответивших на соответствующий вопрос анкеты	/	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1,0			Для расчета K пояснения в формуле	100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг						
5						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

			опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)	1,0			Для расчета K пояснения в формуле 6	100 баллов

Критерии оценки качества деятельности организаций сферы культуры городского округа «город Избербаш»

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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	100 баллов	40%	40 баллов

	(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	100 баллов	50%	50 баллов

	условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов